

Algemene voorwaarden 911 Letselschade B.V.

ARTIKEL 0 DEFINITIES

911 Letselschade: de besloten vennootschap 911 Letselschade B.V., alsmede haar rechtsvoorgangers, franchisenemers en medewerkers/directeuren.

Cliënt: iedere natuurlijke en/of rechtspersoon die met 911 Letselschade een overeenkomst betreffende schaderegeling aangaat.

Wederpartij: iedere natuurlijke en/of rechtspersoon die aansprakelijk is of is te achten voor een gebeurtenis ten gevolge waarvan cliënt schade lijdt en/of zal lijden.

ARTIKEL 1 TOEPASSELIJKHEID EN TOTSTANDKOMING

- 1.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere tussen 911 Letselschade en haar cliënt gesloten overeenkomst waarop 911 Letselschade deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 De overeenkomst is gesloten in geval van wilsverklaring van cliënt, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling, hetzij door stilzwijgende acceptatie ten aanzien van door 911 Letselschade aangevraagd en voor de cliënt kenbaar zijnde werkzaamheden, gericht op verhaal van schade van cliënt op de wederpartij.
- 1.3 911 Letselschade behoudt zich het recht voor de door cliënt ingeroepen hulp af te wijzen.
- 1.4 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met 911 Letselschade, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 1.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

ARTIKEL 2 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 911 Letselschade zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. De verhouding met de cliënt zal echter nimmer als meer zijn aan te merken dan als een inspanningsverbintenis.

Hoewel 911 Letselschade steeds zal trachten cliënt een realistisch beeld inzake de ontwikkeling van het schadeverloop en de resultaten te geven, kan dit nimmer leiden tot enige vorm van garantie op een verwacht resultaat. 911 Letselschade is dan ook tot geen enkele vergoeding gehouden in het geval de cliënt teleurgesteld is in zijn of haar verwachtingen dan wel meent in welke vorm en op welke wijze ook te zijn benadeeld. 911 Letselschade wijst op voorhand iedere aansprakelijkheid af, behoudens aansprakelijkheid die voortvloeit uit grove schuld of uit een opzettelijke benadelingshandeling van 911 Letselschade zoals vermeld in artikel 8 van deze voorwaarden.

- 2.2 De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan 911 Letselschade aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan 911 Letselschade worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan 911 Letselschade zijn verstrekt,

heeft 911 Letselschade het recht de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens het overeengekomen tarief aan de cliënt in rekening te brengen.

- 2.3 911 Letselschade is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat zij is uitgegaan van de door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor 911 Letselschade kenbaar hoorde te zijn.
- 2.4 Cliënt vrijwaart 911 Letselschade voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, welke aan cliënt toerekenbaar zijn.
- 2.5 De inhoud van de door cliënt ingeroepen hulp zal in overleg met cliënt door 911 Letselschade worden bepaald. 911 Letselschade is op voorhand gemachtigd om in het kader van de te verlenen of verleende bijstand namens cliënt die rechtshandelingen te verrichten die zij wenselijk of noodzakelijk acht.
- 2.6 Cliënt gaat ermee akkoord dat de te verzamelen medische en andere al dan niet vertrouwelijke informatie ter beschikking staat van de letselschadespecialisten van 911 Letselschade en ter beschikking wordt gesteld aan alle anderen, betrokken bij de uitvoering van deze overeenkomst. Voorts gaat cliënt ermee akkoord dat 911 Letselschade genoemde informatie, voor zover naar de mening van 911 Letselschade van belang in het kader van de schaderegeling, doorgeeft aan de wederpartij, met medeweten en/of goedkeuring van 911 Letselschade door de ingeschakelde derden daaronder begrepen.
- 2.7 911 Letselschade behoudt zich het recht voor ter zake van de te verlenen bijstand aan cliënt, aan derden opdrachten te verstrekken. De hiermee gepaard gaande kosten vormen een onderdeel van de door 911 Letselschade verleende bijstand en worden als zodanig aan cliënt in rekening gebracht, met inachtneming van het bepaalde onder artikel 3.
- 2.8 Het is cliënt niet toegestaan om ter zake van de aan 911 Letselschade verstrekte opdracht derden bij (de uitvoering van) die opdracht te betrekken, behoudens in geval van vooraf bereikte overeenstemming dienaangaande met 911 Letselschade. Indien zonder toestemming van 911 Letselschade een derde bij (de uitvoering van) de opdracht wordt betrokken, zal de ingeroepen bijstand onmiddellijk worden beëindigd en worden de kosten van de tot dan verleende bijstand bij cliënt in rekening gebracht.

ARTIKEL 3 OVEREENKOMST VAN OPDRACHT

- 3.1 911 Letselschade sluit met Opdrachtgever een overeenkomst van opdracht in de zin van art. 7:400 BW. Opdrachtgever verleent aan 911 Letselschade de opdracht tot belangenbehartiging van Opdrachtgever ten aanzien van de door Opdrachtgever ten gevolge van een ongeval geleden en nog te lijden letselschade. 911 Letselschade is door de opdrachtverlening gerechtigd om alle werkzaamheden en rechtshandelingen te verrichten met betrekking tot het verhalen van de door Opdrachtgever geleden en te lijden letselschade.
- 3.2 Onder opdracht wordt in deze voorwaarden verstaan de werkzaamheden die 911 Letselschade voor Opdrachtgever verricht ter vaststelling van aansprakelijkheid en schade en de buitengerechtelijke verkrijging van schadevergoeding voor Opdrachtgever zolang voor het verhalen van de schade een redelijke kans op succes aanwezig is.

- 3.3 911 Letselschade zal al datgene doen wat noodzakelijk en redelijkerwijs van haar gevergd kan worden om de opdracht deugdelijk uit te voeren.
- 3.4 Met betrekking tot het inschakelen van (medische en andere) deskundigen en procedurele bijstand, zullen zo nodig, naar het oordeel van 911 Letselschade, vooraf aanvullende afspraken met Opdrachtgever worden gemaakt. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van derden.
- 3.5 Het staat 911 Letselschade vrij om iedere opdracht te beëindigen of de uitvoering daarvan op te schorten, indien zij hiertoe in redelijkheid aanleiding ziet. Indien een Opdrachtgever de door hem aan 911 Letselschade verstrekte opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is 911 Letselschade gerechtigd om (eventueel op basis van vooraf overeengekomen aanvullende afspraken met Opdrachtgever) alle kosten en gederfde omzet in rekening te brengen.
- 3.6 Alle werkzaamheden ter belangenbehartiging van de Opdrachtgever worden namens en voor rekening van Opdrachtgever uitgevoerd, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 4 DUUR EN OPZEGGING

- 4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
- 4.2 De overeenkomst eindigt door volbrenging van de werkzaamheden.
- 4.3 Indien Opdrachtgever niet de nodige en volledige inlichtingen omtrent de dienstverlening verschaft, is 911 Letselschade gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen een opzegtermijn van 14 dagen. De termijn loopt vanaf de datum van de schriftelijke mededeling waarin de beëindiging is medegedeeld aan Opdrachtgever.
- 4.4 Indien Opdrachtgever onjuiste en/of onbetrouwbare informatie verschaft, is 911 Letselschade eveneens gerechtigd de overeenkomst te beëindigen.
- 4.5 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling van de facturen, kan 911 Letselschade de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, met inachtneming van een termijn van 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

ARTIKEL 5 AANSPRAKELIJKHEID

- 5.1 911 Letselschade staat ervoor in dat zij bij de uitvoering van de overeenkomst de zorg van een goed belangenbehartiger in acht neemt en al datgene zal doen wat noodzakelijkerwijs en redelijkerwijs van haar verlangd kan worden. Elke aansprakelijkheid van 911 Letselschade is uitgesloten, indien dit het gevolg is van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie of schade die voortvloeit uit ontoereikende medewerking door Opdrachtgever.
- 5.2 911 Letselschade is uitsluitend aansprakelijk voor schade uit een toerekenbare tekortkoming indien deze tekortkoming te wijten is aan opzet of nalaten van 911 Letselschade of wanneer er zuivere vermogensschade ontstaat door het verwijtbaar laten verlopen van een termijn.

- 5.3 911 Letselschade verklaart een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten tegen een verzekerd bedrag van € 250.000. De aansprakelijkheid van 911 Letselschade is beperkt tot het bedrag waarvoor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekking verleent. Indien er geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de schade beperkt tot een maximum van € 10.000.
- 5.4 911 Letselschade is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.
- 5.5 911 Letselschade heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden of ingeschakelde deskundigen, maar is niet aansprakelijk voor eventuele schade, van welke aard dan ook, die door derden is ontstaan.
- 5.6 911 Letselschade is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan uit overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van internet, andere telecommunicatiefaciliteiten of stroom, tekortkomingen aan besturingsprogramma's en andere software, weersomstandigheden zoals overstromingen en bliksemschade, overheidsmaatregelen, oorlog of andere situaties die buiten de macht van partijen liggen.
- 5.7 Aansprakelijkheid van 911 Letselschade vervalt, indien Opdrachtgever niet binnen een termijn van een jaar schriftelijk en gemotiveerd mededeling heeft gedaan van de schade. De termijn begint te lopen op de dag, nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het voordoen van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 5.8 Opdrachtgever vrijwaart 911 Letselschade tegen aanspraken van derden, welke voortvloeien uit de door 911 Letselschade verrichte werkzaamheden, behoudens voor het geval er sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van 911 Letselschade.

ARTIKEL 6 BETALING

- 6.1 Opdrachtgever betaalt geen kosten aan 911 Letselschade. Wanneer een schadevergoeding wordt geïncasseerd, ontvangt Opdrachtgever het volledige bedrag. Dit in tegenstelling tot de gangbare No Cure – No Pay-vergoeding in de markt.
- 6.2 911 Letselschade wordt betaald uit de kosten voor rechtsbijstand die de aansprakelijke partij op grond van de wet moet vergoeden aan een derde die door de Opdrachtgever wordt ingeschakeld.
- 6.3 Betaling dient te gebeuren binnen 28 dagen na het ontvangen van de factuur op de door 911 Letselschade aangegeven betalingswijze.
- 6.4 Schadevergoedingen die door de aansprakelijke partij worden uitgekeerd, worden rechtstreeks overgemaakt aan Opdrachtgever. 911 Letselschade ontvangt geen schadevergoedingen namens of ten behoeve van Opdrachtgever. Uitsluitend de door de aansprakelijke partij verschuldigde buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen kosten voor juridische bijstand, medische adviezen en overige verhaalbare kosten, kunnen – indien en voor zover Opdrachtgever hiervoor een volmacht heeft verleend of een cessie heeft afgegeven – door 911 Letselschade worden geïncasseerd op een door haar aangewezen rekening. Deze gelden worden uitsluitend aangewend ter vergoeding van de betreffende buitengerechtelijke kosten.
- 6.5 Overschrijding van een overeengekomen betalingstermijn door de aansprakelijke partij kan ertoe leiden dat 911 Letselschade gerechtigd is juridische stappen te ondernemen om de betaling alsnog te

verkrijgen. Eventuele gerechtelijke of buitengerechtelijke incassokosten worden op de aansprakelijke partij verhaald.

- 6.6 911 Letselschade is gerechtigd bij overschrijding van de betalingstermijn de vordering direct uit handen te geven aan een incassobureau. Daaruit voortvloeiende buitengerechtelijke incassokosten en gerechtelijke kosten komen voor rekening van de aansprakelijke partij.
- 6.7 Eventuele bezwaren en reclamaties ten aanzien van de door 911 Letselschade verrichte werkzaamheden schorten de rechten en verplichtingen van Opdrachtgever niet op.
- 6.8 Kosten die op grond van artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek verhaalbaar zijn op de aansprakelijke partij of diens verzekeraar, worden door 911 Letselschade direct bij deze partij geclaimd en komen niet voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.9 In de genoemde gevallen is 911 Letselschade bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van 911 Letselschade schadevergoeding te vorderen.

ARTIKEL 7 ONTBINDING

- 7.1 911 Letselschade en Opdrachtgever zijn beiden gerechtigd de overeenkomst tussentijds te ontbinden. In dat geval zijn de artikelen 7:408 tot 7:411 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing.
- 7.2 Na ontbinding vervallen alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, behoudens 7.4
- 7.3 In geval van liquidatie, faillissementsaanvraag, surseance van betaling of beslaglegging kan 911 Letselschade de overeenkomst per direct ontbinden.
- 7.4 Alle vorderingen die 911 Letselschade op de aansprakelijke partij en cliënt heeft, waaronder doch niet uitsluitend de buitengerechtelijke kosten en medische verschotten, kunnen na ontbinding nog steeds worden verhaald.

ARTIKEL 8 RECLAMES

- 8.1 Reclamaties met betrekking tot werkzaamheden door 911 Letselschade moeten binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd aan 911 Letselschade kenbaar worden gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn worden reclamaties niet in behandeling genomen.
- 8.2 Eventuele reclamaties met betrekking tot de hoogte van facturen moeten eveneens binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur aan 911 Letselschade kenbaar worden gemaakt.
- 8.3 Indien na een controle door 911 Letselschade sprake is van een gebrek in de verleende dienst, wordt dit zo spoedig mogelijk en met de nodige zorgvuldigheid hersteld, ofwel gecrediteerd.
- 8.4 Reclamaties geven de Opdrachtgever geen recht tot opschorting van betaling en/of ontbinding van de overeenkomst.

ARTIKEL 9 INTERNE KLACHTENREGELING

- 9.1 Als Opdrachtgever klachten heeft over de wijze waarop zijn letselschade wordt behandeld, kan hij hierover een interne klacht indienen bij de klachtbehandelaar via het e-mailadres: info@911letselschade.nl. De klacht dient bij voorkeur vergezeld te gaan van de naam van de Opdrachtgever, diens telefoonnummer, de naam van de behandelaar, het dossierkenmerk van 911 Letselschade en een korte omschrijving van de klacht, met vermelding of deze betrekking heeft op de algemene dienstverlening van 911 Letselschade of een specifieke medewerker.
- 9.2 In verband met de afhandeling van klachten hanteert 911 Letselschade een interne klachtenregeling.
- 9.3 Een klacht is elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken uitlating van ongenoegen over de dienstverlening door een medewerker van 911 Letselschade die door of namens een cliënt aan de directie van 911 Letselschade kenbaar wordt gemaakt.
- 9.4 Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. De ontvangst van de klacht wordt binnen 10 dagen schriftelijk bevestigd via een ontvangstbevestiging en krijgt u informatie over de interne klachtenprocedure. Het streven is uiterlijk binnen 20 dagen zullen wij inhoudelijk op uw klacht reageren en deze afhandelen. Als dat niet mogelijk is wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht wel afgehandeld kan worden.

ARTIKEL 10 GEHEIMHOUDING

- 10.1 Indien en zolang de letselschadeopdracht bij 911 Letselschade in behandeling is, is Opdrachtgever verplicht om alle in verband met de behandeling van de zaak gewenste medewerking te verlenen, de juiste inlichtingen te verstrekken en alle relevante stukken ter beschikking te stellen.
- 10.2 911 Letselschade is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van Opdrachtgever verkrijgt. 911 Letselschade neemt hierbij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht.
- 10.3 De privacyverklaring van 911 Letselschade is te raadplegen via:
<https://911letselschade.nl/privacybeleid/>
- 10.4 911 Letselschade kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de waarborging van de gegevensbescherming en privacy van de door de Opdrachtgever via social media communicatieplatforms (zoals WhatsApp of Facebook) verstrekte persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

Alle aan 911 Letselschade verstrekte informatie wordt echter onder haar verantwoordelijkheid verwerkt in het (digitale) dossier van Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever social media communicatieplatforms gebruikt om informatie aan 911 Letselschade te verstrekken, stemt Opdrachtgever ermee in dat 911 Letselschade ook van dergelijke communicatiemiddelen gebruik kan maken richting Opdrachtgever. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de beveiliging en bescherming van diens persoonsgegevens via het gebruikte social media platform. 911 Letselschade zal het gebruik van social media communicatieplatforms zoveel mogelijk beperken tot praktische en procedurele mededelingen over de zaakbehandeling. Deze platforms zullen in beginsel niet worden gebruikt voor het delen van vertrouwelijke gegevens met of over Opdrachtgever, tenzij hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming is verkregen.

10.5 911 Letselschade is gemachtigd en gerechtigd om alle informatie en gegevens die naar haar oordeel van belang zijn voor een juiste beoordeling van de (letsel)schade, waaronder medische gegevens, door te zenden aan de betreffende wederpartij of diens verzekeraar, dan wel diens vertegenwoordiger, alsmede andere noodzakelijk betrokken partijen bij de schaderegeling. Verzending van deze informatie geschiedt voor risico van Opdrachtgever.

10.6 Medische gegevens worden bewaard en opgeslagen in overeenstemming met de geldende wetgeving in de branche.

10.7 911 Letselschade houdt Opdrachtgever op de hoogte van de stand van zaken gedurende de behandeling van de letselschadezaak en adviseert over de voortgang in het schaderegelingsproces.

10.8 Voor zover het vertrouwelijke karakter van de informatie dat vereist, blijft de geheimhoudingsverplichting ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

10.9 Dossiers worden gedurende een periode van vijf jaar ex artikel 7:412 BW door 911 Letselschade bewaard. Na het verstrijken van deze termijn draagt 911 Letselschade zonder nadere aankondiging en zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever zorg voor de vernietiging van het dossier, behoudens gegevens van administratieve aard. Op tijdig verzoek kan het dossier voor het einde van de genoemde bewaartermijn ook worden geretourneerd aan Opdrachtgever. Administratieve dossiergegevens worden gedurende zeven jaar bewaard en daarna zonder verdere aankondiging vernietigd.

ARTIKEL 11 INTELLECTUELE EIGENDOM

11.1 Informaties die door 911 Letselschade aan Opdrachtgever worden verstrekt, mogen noch geheel, noch gedeeltelijk door Opdrachtgever worden overgenomen, of op welke wijze dan ook worden geopenbaard of vermenigvuldigd, tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen, dan wel uit de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst anderszins volgt.

11.2 911 Letselschade is gerechtigd tot uitoefening van alle intellectuele eigendomsrechten, ook nadat de opdracht is ingetrokken, beëindigd of volbracht.

ARTIKEL 12 GESCHILLENBESLECHTING

12.1 Op alle overeenkomsten tussen 911 Letselschade en Opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.

12.2 Alleen de Nederlandse rechter in Noord-Holland is bevoegd van enig geschil tussen partijen kennis te nemen.

12.3 Deze rechterlijke geschillenbeslechting vindt pas plaats nadat beide partijen zich tot het uiterste hebben ingespannen om onderling het geschil te beslechten.