

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Algemene Voorwaarden Letselschade Groep B.V. ....             | 2  |
| Artikel 1 - Begrippen.....                                    | 2  |
| Artikel 2 - Toepasselijkheid .....                            | 3  |
| Artikel 3 - Het Aanbod .....                                  | 4  |
| Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst.....           | 4  |
| Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst.....                     | 5  |
| Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening .....           | 6  |
| Artikel 7 - Vernietiging van oude dossiers .....              | 7  |
| Artikel 8 - Verplichtingen Opdrachtgever .....                | 7  |
| Artikel 9 - Inschakelen Deskundige.....                       | 8  |
| Artikel 10 - Doorverwijzing naar Advocaat .....               | 8  |
| Artikel 11 - Adviezen.....                                    | 9  |
| Artikel 12 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen .....   | 9  |
| Artikel 13 - Prijzen en betaling .....                        | 9  |
| Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging ..... | 10 |
| Artikel 15 - Overmacht .....                                  | 10 |
| Artikel 16 - Beperking van aansprakelijkheid.....             | 11 |
| Artikel 17 - Geheimhouding .....                              | 12 |
| Artikel 18 - Intellectuele Eigendomsrechten .....             | 13 |
| Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie .....     | 13 |
| Artikel 20 - Klachten .....                                   | 14 |
| Artikel 21 - Overige bepalingen .....                         | 14 |
| Artikel 22 - Toepasselijk recht.....                          | 15 |

## Algemene Voorwaarden Letselschade Groep B.V.

Besloten vennootschap met gewone structuur Letselschade Groep BV (hierna: Nederland Letselschade) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87111373 en is gevestigd aan Vasteland 78 (3011 BN) te Rotterdam.

### Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Nederland Letselschade.
3. Advocaat: de eventueel door Nederland Letselschade en/of Opdrachtgever ingeschakelde advocaat.
4. Bedrijf: De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
5. Consument: De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. Derden: eventuele vertegenwoordigers, advocaten en/of gemachtigden van de Wederpartij en deskundigen.
7. Diensten: Nederland Letselschade is een juridische dienstverlener. Het specialisme van Nederland Letselschade is het verhalen van letselschade. Daarbij behartigt Nederland Letselschade de belangen van de letselschadeslachtoffers. De doelgroepen waarop Nederland Letselschade zich focust zijn o.a.: verkeersongevallen, arbeidsongevallen en overige vormen van letselschade, zoals letsel door sport- en spelsituaties of bedrijfsongevallen. Tevens valt het binnen de dienstverlening van Nederland Letselschade om loonregres voor werkgevers te verhalen. Samenvattend:
  - Opdrachtgever verleent aan Nederland Letselschade de opdracht tot belangenbehartiging van Opdrachtgever ter zake de door Opdrachtgever ten gevolge van het ongeval geleden en nog te lijden (letsel/overlijdens-) schade;
  - Opdrachtgever verleent aan Nederland Letselschade de opdracht tot het verlenen van rechtsbijstand in het kader van het verhalen van loonschade voor arbeidsongeschikte werknemer(s) van Opdrachtgever.
  - De werkzaamheden die Nederland Letselschade voor Opdrachtgever verricht, wordt buitengerechtelijke juridische bijstand genoemd. Dat wil zeggen dat Nederland Letselschade tracht de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade te verhalen zonder tussenkomst van de rechter. Indien het noodzakelijk wordt geacht de rechter om een oordeel te vragen, zal Nederland Letselschade de overdracht van het dossier naar één van de samenwerkende advocaten begeleiden;
  - Nederland Letselschade is door de opdrachtverlening gerechtigd om alle werkzaamheden en handelingen te verrichten met betrekking tot het verhalen van de door Opdrachtgever geleden en nog te lijden schade.

8. Dienstverlener: Besloten vennootschap met gewone structuur Letselschade Groep B.V., opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland Letselschade en Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: Nederland Letselschade.
9. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Nederland Letselschade heeft aangesteld, projecten aan Nederland Letselschade heeft verleend voor Diensten die door Nederland Letselschade worden uitgevoerd, of waaraan Nederland Letselschade een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
10. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Nederland Letselschade, alsmede voorstellen van Nederland Letselschade voor Diensten die door Nederland Letselschade aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Nederland Letselschade waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
11. Schade: schade die Opdrachtgever heeft geleden en/of nog zal lijden, waaronder ook begrepen is letselschade, inkomensverlies en immateriële schade;
12. Wederpartij: de partij die naar het oordeel van Opdrachtgever aansprakelijk is voor Schade en/of de maatschappij waarbij deze partij één of meerdere (aansprakelijkheids-)verzekeringen afgesloten heeft;

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Nederland Letselschade, elke Overeenkomst tussen Nederland Letselschade en Opdrachtgever en op elke dienst die door Nederland Letselschade wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Nederland Letselschade aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Nederland Letselschade is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

10. In het geval Nederland Letselschade niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

### **Artikel 3 - Het Aanbod**

1. Alle door Nederland Letselschade gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.

2. Nederland Letselschade is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Nederland Letselschade het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Nederland Letselschade gegronde reden te weigeren.

3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.

4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

5. Oplevertijden in het aanbod van Nederland Letselschade zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Nederland Letselschade heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Nederland Letselschade te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.

2. Nederland Letselschade heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.

3. Nederland Letselschade is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

5. Elke Overeenkomst die met Nederland Letselschade wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Nederland Letselschade wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Nederland Letselschade is verbonden.

6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14

dagen recht op herroeping, tenzij Nederland Letselschade met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.

7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

## **Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Nederland Letselschade van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Op het moment dat Opdrachtgever zijn verplichtingen van de Opdracht niet nakomt, zal Nederland Letselschade Opdrachtgever in gebreke stellen. Opdrachtgever heeft 14 werkdagen om te herstellen en zijn verplichtingen na te komen. Wanneer er niet wordt hersteld is Nederland Letselschade gerechtigd om de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

3. De opdracht kan door Nederland Letselschade tussentijds worden beëindigd of opgeschort. Nederland Letselschade dient hiervoor een redelijke aanleiding te zien.

4. Bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst of in het geval dat Opdrachtgever niet voldoet aan zijn verplichtingen - zoals vastgesteld in deze Algemene Voorwaarden - zal Nederland Letselschade de reeds gemaakte kosten in rekening brengen. Deze reeds gemaakte kosten zullen eerst worden verrekend met de door de (verzekeraar van de) aansprakelijkgestelde partij verstrekte voorschotten. De eventueel overgebleven reeds gemaakte kosten zullen worden doorbelast aan Opdrachtgever.

5. Indien Nederland Letselschade en/of de Advocaat heeft geoordeeld dat er geen redelijke kans is om het gewenste resultaat te bereiken, heeft Nederland Letselschade het recht om de Overeenkomst te beëindigen. Nederland Letselschade zal hierbij de opzegtermijn van 2 weken in acht nemen. Tijdens deze 2 weken zal Nederland Letselschade zich inspannen om het opgebouwde dossier deugdelijk over te dragen aan de Opdrachtgever of de door Opdrachtgever aangewezen derde.

6. De Overeenkomst kan door Nederland Letselschade direct en zonder inachtneming van de opzegtermijn van 2 weken buitengerechtelijk worden ontbonden indien:

- a. Bij opdrachtgever op (een deel van) het vermogen beslag is gelegd;
- b. Opdrachtgever onder curatelestelling staat en/of zijn bevoegdheid tot het beschikken van zijn vermogen op een andere manier verliest;
- c. Een (voorlopige) surséance van betaling door Opdrachtgever wordt aangevraagd;
- d. De Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard.

7. Nederland Letselschade zal de mededeling tot ontbinding zoals beschreven in dit artikel schriftelijk laten geschieden.

8. Indien Nederland Letselschade de overeenkomst ontbindt heeft de Opdrachtgever geen recht tot:

- a. Terugbetaling van de vooruitbetaalde bedragen;

- b. Recht op schadevergoeding;
- c. het vorderen van ongedaanmakingsverplichtingen van prestaties welke Nederland Letselschade reeds heeft verricht.

9. In geval van (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst zal dit plaatsvinden krachtens de volgende procedure. Opdrachtgever dient een ingebrekestelling te sturen met een redelijke termijn voor Nederland Letselschade om te herstellen en/of de verplichtingen na te komen. Opdrachtgever dient hierbij de tekortkomingen duidelijk te omschrijven.

10. Nederland Letselschade kan instemmen met een verzoek tot ontbinding van Opdrachtgever zonder dat Nederland Letselschade in verzuim is. Alle vorderingen van Nederland Letselschade jegens opdrachtgever worden direct opeisbaar. Daarnaast heeft Nederland Letselschade het recht op het vorderen van een vergoeding voor de nog te lijden en/of geleden vermogensschade. Denk hierbij bijvoorbeeld maar niet uitputtend aan reeds gemaakt kosten, gederfde winst, geleden verlies, kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. Nederland Letselschade zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Nederland Letselschade staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Nederland Letselschade de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Nederland Letselschade aangeboden Diensten zijn gebaseerd.

4. De belangen van Opdrachtgever zal Nederland Letselschade naar beste kennen en kunnen behartigen, gelet op wat mogelijk en wenselijk is, gezien de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdrachten.

5. Uitvoering van de opdracht en de overige werkzaamheden wordt verricht met inachtneming van wettelijke bepalingen - als deze hierop van toepassing zijn - om te voldoen aan de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Opdrachtgever.

6. Nederland Letselschade garandeert niet dat een bepaald (financieel) eindresultaat behaald zal worden. Voor het behalen van het resultaat zal Nederland Letselschade zich inspannen, maar kan geen garantie voor het resultaat worden gegeven.

7. Voor de uitvoering van de werkzaamheden dient Nederland Letselschade in bepaalde gevallen derden in te schakelen. De derden die Nederland Letselschade inschakelt zijn met zorgvuldigheid geselecteerd, waarbij kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel staat. Nederland Letselschade kan echter geen garantie hiertoe geven. Naar het oordeel van Nederland Letselschade zal Nederland Letselschade bijvoorbeeld maar niet uitputtend afspraken maken omtrent het inschakelen van medische derden en het inschakelen van procedurele bijstand.

## **Artikel 7 - Vernietiging van oude dossiers**

1. Het dossier van Opdrachtgever zal tot 5 jaar na het afwikkelen of afsluiten van een zaak in een (digitaal) archief worden bewaard.
2. Op het moment dat de termijn van 5 jaar is verstreken zal het dossier met de hierbij horende stukken worden vernietigd. Nederland Letselschade zal deze vernietiging niet aankondigen aan Opdrachtgever.

## **Artikel 8 - Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Nederland Letselschade verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Nederland Letselschade niet in staat is haar Dienst zo goed mogelijk te kunnen verlenen. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever. Onder de voornoemde verplichting valt onder andere het verschaffen van informatie die nuttig kan zijn voor het beoordelen van de aansprakelijkheid van de Wederpartij alsmede de omvang van de Schade. Opdrachtgever is voorts gehouden Nederland Letselschade onverwijld op de hoogte te stellen van nieuwe informatie waarmee Opdrachtgever bekend raakt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst en die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang kan zijn, waaronder in elk geval begrepen informatie omtrent ontvangen (deel)betalingen door de Wederpartij aan Opdrachtgever.
2. Nederland Letselschade is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Nederland Letselschade verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Nederland Letselschade voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Nederland Letselschade kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Nederland Letselschade gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Nederland Letselschade.
4. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten dan wel nalatig handelen, waardoor de uitvoering van de opdracht wordt gefrustreerd dan wel onmogelijk wordt gemaakt.
5. Opdrachtgever dient met betrekking tot de afhandeling van de zaak aan Nederland Letselschade de gewenste medewerking te verrichten, relevante stukken ter beschikking te stellen en juiste inlichtingen te verstrekken.
6. De betaling van de schadevergoeding door de (verzekeraar van de) aansprakelijk partij dient te geschieden op de IBAN van Opdrachtgever. Hiervoor dient Opdrachtgever dan ook zelf toegang te hebben tot zijn/haar rekening en niet onder curatelestelling, bewind etc. te staan. In geval dat van één van de voorgenoemde gevallen sprake is, dient Opdrachtgever de IBAN van respectievelijk de curator, bewindvoerder etc. door te geven.

7. Opdrachtgever geeft toestemming aan Nederland Letselschade voor het uitbrengen van anonieme berichten met betrekking tot de letselschade. Deze berichten kunnen onder andere gebruikt worden voor reviews, ratings, testimonials, klantcases.

8. Opdrachtgever wordt door Nederland Letselschade op de hoogte gehouden over voortgang en behandeling van de zaak. Daarnaast adviseert Nederland Letselschade over de voortgang en eventuele vervolgstappen die genomen kunnen worden.

## **Artikel 9 - Inschakelen Deskundige**

1. Externe deskundigen kunnen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst door Nederland Letselschade worden ingeschakeld. Deze externe deskundigen stellen onder meer het bestaan en de omvang van de Schade vast.

2. Op het moment dat Nederland Letselschade een externe deskundige inschakelt, zal Nederland Letselschade de kosten hiervoor in beginsel vergoeden. In het geval dat Opdrachtgever een externe deskundige inschakelt, zijn de kosten hiervoor voor rekening van de Opdrachtgever.

3. Indien een externe deskundige wordt ingeschakeld is Opdrachtgever verplicht om onvoorwaardelijke medewerking te verlenen, hieronder valt onder andere:

- Opdrachtgever dient de door de deskundige opgevraagde (medische) informatie verstrekken;
- Opdrachtgever dient op tijd te verschijnen op de onderzoeksafspraken welke met de externe deskundige wordt gepland.

4. Wanneer Opdrachtgever bovengenoemde verplichtingen niet nakomt, zal Nederland Letselschade de reeds gemaakte kosten doorbelasten aan Opdrachtgever.

## **Artikel 10 - Doorverwijzing naar Advocaat**

1. Nederland Letselschade is gerechtigd Opdrachtgever door te verwijzen naar een Advocaat. Deze doorverwijzing zal plaatsvinden indien:

- De aansprakelijkgestelde partij geen (volledige) aansprakelijkheid erkent;
- Een discrepantie ontstaat tussen Opdrachtgever en de aansprakelijkgestelde partij over de omvang van de schade.

2. Op het moment dat Opdrachtgever krachtens lid 1 van dit artikel wordt doorverwezen naar een Advocaat, komen kosten hiervoor voor de rekening van Opdrachtgever. De Opdrachtgever maakt met de advocaat afspraken over de (proces)strategie en het honorarium.

3. Indien Opdrachtgever een Overeenkomst sluit met de advocaat, zijn de volgende regelingen van toepassing:

- De wettelijk geldende regelingen;
- Regelingen van de Orde van Advocaten;
- De Algemene Voorwaarden van de Advocaat indien deze van toepassing zijn.

4. Bij doorverwijzing van Opdrachtgever door Nederland Letselschade naar de advocaat, zal Nederland Letselschade de advocaat voorzien van de relevante informatie en het dossier van Opdrachtgever.

## **Artikel 11 - Adviezen**

1. Nederland Letselschade kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Nederland Letselschade de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Nederland Letselschade verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als medisch, fiscaal en/of accounting-technisch advies.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Nederland Letselschade verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Nederland Letselschade wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Nederland Letselschade gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Nederland Letselschade kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
5. Opdrachtgever zal Nederland Letselschade schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

## **Artikel 12 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Nederland Letselschade is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Nederland Letselschade, Nederland Letselschade een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

## **Artikel 13 - Prijzen en betaling**

1. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst houdt Nederland Letselschade een urenadministratie bij zich. Hierin worden ook overige kosten welke worden gemaakt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst geregistreerd.
2. Opdrachtgever is jegens Nederland Letselschade een redelijke vergoeding verschuldigd voor de verrichte werkzaamheden van Nederland Letselschade. Deze kosten dienen voldaan te worden voor de voldoening van de buiten rechte verkrijging van voldoening van de schade en/of kosten welke Nederland Letselschade heeft gemaakt voor het vaststellen van de schade en de aansprakelijkheid. Indien over de voorgenoemde kosten rente wordt verhaald op de aansprakelijk gestelde partij, heeft Nederland Letselschade hier ook recht op
3. Nederland Letselschade zal de juridische bijstandskosten in rekening brengen bij de (verzekeraar van de) aansprakelijke partij. Via een cessie zal de vordering met betrekking tot de bijstandskosten worden overgedragen van Opdrachtgever aan Nederland Letselschade.

## **Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Nederland Letselschade gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Nederland Letselschade de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Nederland Letselschade verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Nederland Letselschade tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Nederland Letselschade op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Ten behoeve van het onderzoek over het bestaan en de omvang van de schade is Nederland Letselschade gerechtigd informatie die van belang is voor dit onderzoek te verstrekken aan derden. Deze informatie kan uitdrukkelijk ook medische informatie bevatten.

## **Artikel 15 - Overmacht**

1. Nederland Letselschade is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Nederland Letselschade wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Nederland Letselschade, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Nederland Letselschade zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Nederland Letselschade of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van

Nederland Letselschade buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Nederland Letselschade is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

## **Artikel 16 - Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Nederland Letselschade alleen geacht te bestaan indien Nederland Letselschade dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Nederland Letselschade, is Nederland Letselschade uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Nederland Letselschade binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Nederland Letselschade deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Nederland Letselschade in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door Nederland Letselschade leidt tot aansprakelijkheid van Nederland Letselschade, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid tijdens Nederland Letselschade. De aansprakelijkheid van Nederland Letselschade is in ieder geval beperkt tot het schadebedrag dat door de verzekeringsmaatschappij maximaal wordt uitgekeerd per gebeurtenis per jaar., waarbij meer omstandigheden of aanspraken tot schadevergoeding in verband met een fout of reeks van samenhangende fouten tezamen als één schadegeval worden beschouwd. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. Nederland Letselschade sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Nederland Letselschade is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Indien Opdrachtgever de uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, kan Nederland Letselschade hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Hieronder valt onder andere het niet, niet tijdig of het nalaten om te voldoen aan de op de Opdrachtgever rustende verplichtingen.

6. Opdrachtgever vrijwaart Nederland Letselschade voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Nederland Letselschade geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Nederland Letselschade.

7. Enige door Nederland Letselschade opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Nederland Letselschade.

8. De inhoud van het opgeleverde advies van Nederland Letselschade is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Nederland Letselschade opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Nederland Letselschade. Nederland Letselschade is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
9. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Nederland Letselschade nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde adviezen) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Nederland Letselschade haar eigen advies.
10. Nederland Letselschade staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Nederland Letselschade verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
11. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Nederland Letselschade vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Nederland Letselschade binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Nederland Letselschade.

## **Artikel 17 - Geheimhouding**

1. Nederland Letselschade en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Nederland Letselschade bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Nederland Letselschade is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Nederland Letselschade opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Nederland Letselschade steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
3. Indien Nederland Letselschade op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Nederland Letselschade zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Nederland Letselschade niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Nederland Letselschade aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Nederland Letselschade vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Nederland Letselschade vrijwaren voor alle aanspraken van

dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Nederland Letselschade is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Nederland Letselschade en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

6. (Medische) informatie en gegevens die van belang zijn voor de beoordeling van de omvang van de letsel-, overlijdens- en/of loonschade zal Nederland Letselschade verstrekken aan de (verzekeraar van de) aansprakelijkgestelde partij, dan wel aan diens juridisch vertegenwoordiger. Verzending van de voorgenoemde (medische) informatie geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.

## **Artikel 18 - Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Nederland Letselschade waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Nederland Letselschade en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Nederland Letselschade worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Nederland Letselschade gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Nederland Letselschade rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Nederland Letselschade. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Nederland Letselschade opgeleverde zaken, dient Nederland Letselschade expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Nederland Letselschade rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

## **Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Nederland Letselschade verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Nederland Letselschade zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart Nederland Letselschade van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart Nederland Letselschade voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Nederland Letselschade voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Nederland Letselschade verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. Opdrachtgever vrijwaart Nederland Letselschade met betrekking tot alle vorderingen van Derden tot betaling van schadevergoeding voortvloeiend uit de uitvoering van de Overeenkomst. Nederland Letselschade zal niet overgaan tot betaling van de schadevergoeding aan Derden op welke grondslag dan ook.

## **Artikel 20 - Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Nederland Letselschade of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via schade@nederlandletselschade.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Nederland Letselschade de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Nederland Letselschade zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## **Artikel 21 - Overige bepalingen**

1. Indien Opdrachtgever in strijd handelt of beslist in strijd te handelen met de adviezen van Nederland Letselschade, komen de gevolgen hiervan voor rekening van de Opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval maar niet uitputtend:
  - Het (tijdelijk) laten rusten van het geschil tegen het advies van Nederland Letselschade in;
  - Het sluiten van een Overeenkomst met de (verzekeraar van de) aansprakelijkgestelde partij ter beëindiging van de overeenkomst tegen het advies van Nederland Letselschade in.
2. Indien Opdrachtgever door het inschakelen van Nederland Letselschade en/of het inschakelen van een advocaat de dekking voor juridische bijstand verliest, komen de kosten van de juridische bijstand voor rekening van Opdrachtgever.

3. De medewerkers, directie, aandeelhouder(s) en andere personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen deze Algemene Voorwaarden jegens Opdrachtgever inroepen. Hieronder vallen ook de aansprakelijkheidsbeperkingen.

## **Artikel 22 - Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Nederland Letselschade en Opdrachtgever is Nederland Letselschades recht van toepassing.
2. Nederland Letselschade heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Nederland Letselschade en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Rotterdam tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Rotterdam, 21 november 2022