

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtgever: de 'claimer', de rechtspersoon die aanspraak maakt op een claim.
- 1.2 Claim: Het verzoek tot compensatie wat voor de opdrachtgever wordt ingediend bij het betreffende bedrijf/de betreffende organisatie.
- 1.3 Overeenkomst: De overeenkomst op basis van no cure, no pay. Hierbij geeft de opdrachtgever ClaimBeheer volmacht de claim naar eigen inzicht af te handelen. De overeenkomst verbindt de opdrachtgever (na acceptatie) aan de algemene voorwaarden van ClaimBeheer.
- 1.4 No cure, no pay: Het vergoedingssysteem waar ClaimBeheer gebruikt van maakt. De opdrachtgever betaalt alleen aan ClaimBeheer, wanneer er daadwerkelijk een resultaat is.
- 1.5 Succes fee: Het overeengekomen percentage dat de opdrachtgever betaalt aan ClaimBeheer na het (succesvol) afhandelen van een claim.
- 1.6 ClaimBeheer: Vennootschap Onder Firma met beperkte aansprakelijkheid.
- 1.7 Algemene voorwaarden: De algemene voorwaarden ten name van ClaimBeheer.

Artikel 2: Algemeen

- 2.1 De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, facturen en overeenkomsten tussen ClaimBeheer en de opdrachtgever. Afwijken van de algemene voorwaarden kan enkel, wanneer dit schriftelijk is overeengekomen tussen ClaimBeheer en de opdrachtgever. ClaimBeheer is te allen tijde bevoegd de algemene voorwaarden (eenzijdig) te wijzigen.
- 2.2 ClaimBeheer is een dienstverlener die hulp biedt aan consumenten die zijn benadeeld. ClaimBeheer incasseert vorderingen voor de opdrachtgever. Hiervoor kan ClaimBeheer het volgende nodig hebben van de opdrachtgever (doch niet uitsluitend):
- Een kopie/scan van het aankoopbewijs/ticket
 - Een kopie/scan van een geldig identiteitsbewijs
- 2.3 ClaimBeheer neemt alle claims in overweging. De opdrachtgever ontvangt op korte termijn een reactie van ClaimBeheer of deze ingediend gaat worden voor de opdrachtgever.
- 2.4 Wanneer ClaimBeheer de opdrachtgever inlicht dat de claim overgenomen wordt, is de overeenkomst bindend en niet door de opdrachtgever te wijzigen. Wijzigen van de overeenkomst door de opdrachtgever kan enkel door een schriftelijk akkoord van ClaimBeheer.
- 2.5 Door een claim in te dienen via website www.ClaimBeheer.nl, dan wel via een e-mailbericht of brief, komt een overeenkomst tot stand tussen de opdrachtgever en ClaimBeheer op basis van no cure, no pay. Deze overeenkomst is bindend en enkel eenzijdig te wijzigen door ClaimBeheer.

2.6 Indien de opdrachtgever de overeenkomst toch vroegtijdig ontbindt, intrekt of elders indient, behoudt ClaimBeheer zich het recht voor om alle gemaakte kosten en/of geleden schade op de opdrachtgever te verhalen (enkel kosten die aan te tonen zijn). Voor iedere overeenkomst die ontbonden, ingetrokken of elders ingediend wordt, berekent ClaimBeheer € 25,00 administratiekosten (incl. BTW).

2.7 De in het voorgaande lid (2.6) genoemde gemaakte kosten worden middels een declaratie gefactureerd. Deze factuur dient binnen 30 dagen voldaan te worden door de opdrachtgever. In het geval van nalatigheid (en uitblijven van de betaling) van de opdrachtgever worden kosten gemoeid met het incasseren van de betaling aan de opdrachtgever doorberekend.

2.8 Door het tekenen van de machtiging verklaart de opdrachtgever dat hij de uitvoerder is van de aankoop en bevoegd is de claim/vordering uit handen te geven.

2.9 Wanneer de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt richting ClaimBeheer die van belang kan zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst., is de opdrachtgever volledig aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

2.10 Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig, vernietigbaar, dan wel onverbindend blijken te zijn, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige deel onverminderd van kracht. ClaimBeheer is bevoegd om de nietige, vernietigbare c.q. onverbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die niet nietig, vernietigbaar c.q. wel verbindend zijn en zo min mogelijk, gelet op het doel en de strekking van deze algemene voorwaarden, afwijken van de nietige, vernietigde c.q. onverbindende bepaling(en).

2.11 Voor zover ClaimBeheer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van (een) tussenpersoon/tussenpersonen en/of derde(n), gelden deze algemene voorwaarden eveneens ten behoeve van die tussenpersoon/tussenpersonen en/of derde(n). Hetzelfde geldt voor haar bestuurders en (voormalige) medewerkers, met inbegrip van hun eventuele rechtsopvolgers.

2.12 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten overeengekomen met/van de opdrachtgever.

2.13 De opdrachtgever kan zijn klacht/claim te allen tijde ter beoordeling indienen bij ClaimBeheer. ClaimBeheer neemt de klacht/claim door en komt zo spoedig mogelijk met een acceptatie/afwijzing. Afwijzen door ClaimBeheer mag zonder opgaaf van redenen.

Artikel 3: Overeenkomsten

3.1 Alle aanbiedingen, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en gelden als een uitnodiging tot het aangaan van een overeenkomst met ClaimBeheer (tenzij anders vermeld in de aanbieding/uitnodiging).

3.2 De overeenkomst komt tot stand, indien deze per e-mail (of op andere schriftelijke wijze) door ClaimBeheer wordt bevestigd aan de opdrachtgever. Vanaf dat moment is de overeenkomst bindend.

3.3 Om een claim in te dienen bij ClaimBeheer dient u 18 jaar of ouder te zijn.

3.4 Om een claim in te dienen bij ClaimBeheer mag u niet onder bewind en/of onder curatele staan.

3.4 Door een overeenkomst aan te gaan met ClaimBeheer verklaart de opdrachtgever dat hij/zij bevoegd is om deze overeenkomst aan te gaan. De opdrachtgever staat er dus voor in dat hij/zij gevolmachtigd is om de claim bij ClaimBeheer in te dienen.

3.5 ClaimBeheer is zonder opgaaf van redenen gerechtigd om een overeenkomst niet aan te gaan, dan wel een claim van een opdrachtgever te weigeren. Dit deelt ClaimBeheer per e-mail (of andere schriftelijke wijze) mede aan de opdrachtgever.

3.6 ClaimBeheer houdt zich het recht om een deel van dan wel de volledige claim in te trekken of de volledige overeenkomst met de opdrachtgever te ontbinden. Dit mag ClaimBeheer te allen tijde doen zonder opgaaf van redenen.

3.7 ClaimBeheer houdt zich het recht voor om aan iedere overeenkomst volledig naar eigen inzicht uitvoering te geven, waarbij in geen enkel geval een positief resultaat gegarandeerd is. ClaimBeheer zal de claim/vordering te allen tijde naar haar beste inzicht en vermogen uitvoeren. ClaimBeheer werkt op basis van volmacht, waardoor de vordering/uitbetaling van de claim wordt voldaan aan ClaimBeheer en niet aan de opdrachtgever.

3.8 Wanneer er een uitbetaling plaats vindt in natura (een nieuw product, tegoedbon etc.) zijn er andere tarieven van toepassing. De tarieven uit artikel 5 zijn in dit geval van toepassing. Uitbetaling in natura wordt rechtstreeks naar de opdrachtgever verstuurd. De vergoeding aan ClaimBeheer wordt binnen 30 dagen per factuur naar de opdrachtgever verzonden. Daaropvolgend heeft de opdrachtgever na dagtekening 30 dagen de tijd deze vergoeding/gelden te voldaan aan ClaimBeheer. In het geval van nalatigheid (en uitblijven van de betaling) van de opdrachtgever worden kosten gemoeid met het incasseren van de betaling aan de opdrachtgever doorberekend.

Artikel 4: No cure, no pay

4.1 Door het geven van een opdracht aan ClaimBeheer, stelt de opdrachtgever ClaimBeheer in staat alle benodigde handelingen te verrichten naar het inzicht van ClaimBeheer. ClaimBeheer verricht haar diensten op commissiebasis en brengt alleen bij succes een percentage van de vordering/geclaimde bedrag in rekening.

4.2 Indien ClaimBeheer er niet in slaagt de claim succesvol af te ronden, worden er geen kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

4.3 ClaimBeheer houdt de opdrachtgever naar alle redelijkheid op de hoogte van de voortgang van het dossier. Dit doet ClaimBeheer per e-mail.

4.4 ClaimBeheer geeft geen enkele garantie omtrent de slagingskans van de claim.

4.5 Het is ter beoordeling van ClaimBeheer of een gerechtelijke procedure tegen het bedrijf waar de claim wordt ingediend wordt gestart. Indien ClaimBeheer de slagingskans van de claim te gering ziet, of ziet dat het niet rendabel is, wordt de opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.

4.6 ClaimBeheer heeft de bevoegdheid een schikking te treffen met het bedrijf/ de organisatie betreft de claim/vordering.

4.7 Wanneer de opdrachtgever het dossier in wilt zien, zal ClaimBeheer haar dossier, bestaande uit de correspondentie met het betreffende bedrijf/de organisatie overleggen aan de opdrachtgever.

4.8 In het geval dat de claim succesvol wordt geïnd (ook indien een schikking wordt getroffen), zal ClaimBeheer binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van het geïnde bedrag betalen aan de opdrachtgever. Er wordt geen compensatie berekend door ons als deze termijn wordt overschreden tenzij door ClaimBeheer kan worden aangetoond dat het de betalingsopdracht binnen de gestelde termijn is gegeven aan de bank.

4.9 Indien de opdrachtgever verzuimt de juiste bankgegevens te verstrekken, wordt het geïncasseerde bedrag maximaal 2 maanden door ClaimBeheer bewaard. ClaimBeheer informeert de klant over het succesvol afhandelen van de claim en vraagt nogmaals om de correcte bankgegevens. Na verloop van deze 2 maanden, komt het volledige bedrag aan ClaimBeheer toe.

4.10 Na het succesvol innen van de claim (of schikking), betaalt ClaimBeheer het geclaimde bedrag minus de succes fee (vergoedingspercentage) uit op het door de opdrachtgever opgegeven bankrekeningnummer (IBAN). Wanneer de opdrachtgever nog geen bankgegevens heeft verstrekt, vraagt ClaimBeheer deze per e-mail op. Het bedrag wordt 2 maanden voor de opdrachtgever in bewaring gehouden, indien er geen bankgegevens zijn doorgegeven. Na verloop van deze 2 maanden, komt het volledige bedrag aan ClaimBeheer toe.

4.11 Indien de claim door het bedrijf/de organisatie rechtstreeks aan de opdrachtgever wordt betaald, dient de opdrachtgever dit binnen 30 dagen kenbaar te maken bij ClaimBeheer middels een e-mailbericht. Ook in deze situatie is de opdrachtgever succes fee verschuldigd aan ClaimBeheer. ClaimBeheer stuurt de opdrachtgever binnen 30 dagen een factuur met de verschuldigde kosten. Deze dient de opdrachtgever binnen 30 dagen na dagtekening te voldoen. In het geval van enige nalatigheid aan de zijde van de opdrachtgever worden de kosten die gemoeid zijn met het incasseren van deze gelden aan de opdrachtgever doorberekend.

Artikel 5: Tarieven

5.1 Alle bedragen/prijzen van ClaimBeheer zijn uitgedrukt in Euro's inclusief 21% BTW, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is weergegeven.

5.2 ClaimBeheer berekent voor het uitvoeren van claims geen administratiekosten, tenzij schriftelijk anders gecommuniceerd.

5.3 In de tabel hieronder geven wij de tarieven voor de succes fee bij een succesvolle claim (of schikking) weer. De succes fee wordt door de opdrachtgever voldaan aan ClaimBeheer.

Succes fee na succesvolle claim, waar het bedrijf uitbetaald in geld

<i>Geclaimd bedrag</i>	<i>Succes fee</i>
€ 0,00 tot € 500,00	20,00 %
€ 500,00 tot € 1500,00	15,00 %
€ 1500,00 en meer	10,00 %

Succes fee na succesvolle claim, waar het bedrijf uitbetaald in natura (percentage succes fee is een percentage van de nieuwwaarde van het nieuwe product, cadeaubon etc.

<i>Waarde compensatie</i>	<i>Succes fee</i>
€ 0,00 tot € 500,00	15,00 %
€ 500,00 tot € 1500,00	10,00 %
€ 1500,00 en meer	5,00 %

5.4 Zodra ClaimBeheer een claim heeft geaccepteerd, is er een overeenkomst tussen ClaimBeheer en de opdrachtgever ontstaan.

5.5 Alle bank- c.q. transactiekosten welke gepaard gaan met (internationale) uitbetalingen van de aan opdrachtgevers toekomende bedragen, worden doorberekend aan de opdrachtgever.

Artikel 6: Betalingen en ontvangst gelden

6.1 De uitbetaling van het volledig geclaimde bedrag geschiedt aan ClaimBeheer. Na aftrek van de succes fee (en eventueel andere overeengekomen kosten) wordt de rest van het bedrag door ClaimBeheer overgemaakt naar de opdrachtgever.

6.2 Indien de claim door het bedrijf/de organisatie rechtstreeks aan de opdrachtgever wordt betaald, dient de opdrachtgever dit binnen 30 dagen kenbaar te maken bij ClaimBeheer middels een e-mailbericht. Ook in deze situatie is de opdrachtgever succes fee verschuldigd aan ClaimBeheer. ClaimBeheer stuurt de opdrachtgever binnen 30 dagen een factuur met de verschuldigde kosten. Deze dient de opdrachtgever binnen 30 dagen na dagtekening te voldoen. In het geval van enige nalatigheid aan de zijde van de opdrachtgever worden de kosten die gemoeid zijn met het incasseren van deze gelden aan de opdrachtgever doorberekend.

6.3 Nadat ClaimBeheer de claim heeft geaccepteerd en de overeenkomst tot stand is gekomen, kan de opdrachtgever de claim niet meer kosteloos intrekken. Hiervoor worden € 25,00 administratiekosten berekend (incl. BTW).

6.4 In het geval dat de claim succesvol wordt geïnd (ook indien een schikking wordt getroffen), zal ClaimBeheer binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van het geïnde bedrag betalen aan de opdrachtgever. Er wordt geen compensatie uitgekeerd, wanneer deze termijn licht wordt overschreden.

6.5 Wanneer ClaimBeheer per ongeluk te veel geld aan de opdrachtgever heeft uitgekeerd, dient de opdrachtgever dit per ommegaande terug te betalen aan ClaimBeheer. Dit bedrag wordt gezien als onverschuldigde betaling (zoals in artikel 6:203 Burgerlijk Wetboek).

Artikel 7: Verplichtingen opdrachtgever

7.1 Te allen tijde dient de opdrachtgever medewerking te verlenen om tot een succesvolle afwikkeling van de claimprocedure te komen.

7.2 Wanneer de opdrachtgever een overeenkomst met ClaimBeheer is aangegaan, is hij/zij verplicht zich te weerhouden van communicatie met het betreffende bedrijf/organisatie waar de claim wordt ingediend. Een aanbod rechtstreeks van het bedrijf/de organisatie mag dan ook niet geaccepteerd worden (tenzij anders schriftelijk vastgelegd/overlegd met ClaimBeheer).

7.3 Indien de contactgegevens van de opdrachtgever wijzigen gedurende de claimprocedure, is hij/zij zelf verantwoordelijk dit door te geven aan ClaimBeheer.

7.4 Wanneer er nieuwe ontwikkelingen/feiten komen inzake de claim, dient de opdrachtgever ClaimBeheer hiervan op de hoogte te brengen.

7.5 De opdrachtgever garandeert dat alle verstrekte informatie richting ClaimBeheer naar waarheid (en volledig) is ingevuld en staat volledig in voor alle gevolgen bij onjuist verstrekte informatie.

7.6 Indien de opdrachtgever zich niet aan de algemene voorwaarden van ClaimBeheer houdt, is ClaimBeheer nooit aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor enige schade of de gevolgen die hierdoor ontstaan.

Artikel 8: Persoonsgegevens

8.1 Op verzoek van de opdrachtgever zal ClaimBeheer zijn/haar gegevens uit haar database verwijderen.

8.2 Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt ClaimBeheer een overzicht van de gegevens die van de opdrachtgever bekend zijn bij ClaimBeheer.

8.3 Zonder toestemming van de opdrachtgever zal ClaimBeheer geen (persoons)gegevens met derden delen, behoudens dit noodzakelijk is voor het verhalen van de ingediende claim. Persoonsgegevens kunnen dus indien nodig gedeeld worden met partners/vennootschappen van ClaimBeheer en uiteraard met het bedrijf/de organisatie waar de claim wordt ingediend.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

9.1 ClaimBeheer is niet aansprakelijk voor (in)directe schade geleden door opdrachtgever en/of derden. Hieronder verstaat men winstdaling, bedrijfsschade, immateriële schade of schade in iedere andere vorm.

9.2 ClaimBeheer is nooit aansprakelijk voor eventuele administratieve fouten (van haar, haar partners of ingeschakelde derden). ClaimBeheer behoudt zich het recht deze administratieve fouten te herstellen.

9.3 ClaimBeheer is niet aansprakelijk voor de (in)directe gevolgen, wanneer de opdrachtgever nalatig handelt.

9.4 Eventuele aansprakelijkheid van ClaimBeheer bij schade, voortvloeiend uit een dwingendrechtelijke bepaling, kan maximaal een bedrag ter hoogte van het geclaimde bedrag zijn (incl. BTW).

9.5 Wanneer ClaimBeheer de claim van de opdrachtgever niet tijdig uitvoert, waardoor de opdrachtgever geen recht meer heeft op een vergoeding, heeft de opdrachtgever geen recht op vergoeding vanuit ClaimBeheer.

9.6 De opdrachtgever vrijwaart ClaimBeheer voor aanspraken van derde(n), die in verband met de uitvoering van de claimprocedure schade lijden. De opdrachtgever staat hier zelf garant voor.

9.7 ClaimBeheer is niet gehouden tot nakoming van de overeenkomst met de opdrachtgever, indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht.

9.8 Onder overmacht wordt iedere situatie die buiten de schuld van ClaimBeheer valt verstaan.

9.9 Indien ClaimBeheer niet tot een gewenste vergoeding voor de opdrachtgever kan komen, kan de opdrachtgever hier geen rechten aan ontleen. ClaimBeheer doet altijd haar best het maximale eruit te halen voor de opdrachtgever. Wanneer het overeengekomen bedrag niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is, is ClaimBeheer hier niet verantwoordelijk voor.

Artikel 10: Toepasselijk recht/geschil

10.1 Op alle overeenkomsten tussen de opdrachtgever en ClaimBeheer is het Nederlands Recht van toepassing.

10.2 Eventuele geschillen tussen opdrachtgever en ClaimBeheer worden voorgelegd aan een bevoegde Nederlandse Rechter. Echter probeert ClaimBeheer eerst altijd tot een oplossing te komen met de tegenpartij.