

**ALGEMENE VOORWAARDEN DE LETSELSCHADEHULPDIENT**  
**VOOR OPDRACHTGEVERS**

**Artikel 1 Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van, alle instructies en opdrachten aan en alle overeenkomsten gesloten door Dé Letselschadehulpdienst B.V., alle rechtsopvolgers van voornoemde rechtspersonen en alle aan deze rechtspersonen gelieerde ondernemingen (hierna allen afzonderlijk te noemen: "Bemiddelaar") alsmede op alle werkzaamheden verricht door Bemiddelaar.
- 1.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts schriftelijk door Bemiddelaar en opdrachtgever worden afgeweken.
- 1.3 Bemiddelaar wijst iedere toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden gehanteerd door opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.
- 1.4 Indien en voor zover enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden ongeldig, nietig of niet afdwingbaar mocht blijken te zijn naar het oordeel van een daartoe bevoegde rechter of arbiter, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven. In dat geval zullen opdrachtgever en Bemiddelaar in goed overleg overeenstemming trachten te bereiken over een nieuwe en geldige vervangende bepaling welke bepaling zoveel mogelijk in lijn dient te zijn met de aard en bedoeling van de ongeldig, nietig of niet afdwingbaar verklaarde bepaling.

**Artikel 2 Offertes en aanbiedingen**

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen gedaan door Bemiddelaar zijn vrijblijvend en slechts geldig gedurende de aangegeven geldigheidstermijn. Wanneer geen geldigheidstermijn is overeengekomen, zijn offertes en aanbiedingen geldig gedurende een periode van dertig (30) dagen na datum van de offerte/aanbieding.
- 2.2 Alle tarieven en prijzen zoals vermeld in de offertes en aanbiedingen van Bemiddelaar zijn exclusief BTW en andere heffingen en belastingen en/of andere kosten die Bemiddelaar bij de uitvoering van de werkzaamheden maakt alsmede administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anderszins schriftelijk is overeengekomen.

**Artikel 3 Totstandkoming van een overeenkomst**

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de offerte/aanbieding zoals gedaan door Bemiddelaar, door opdrachtgever is geaccepteerd en Bemiddelaar van deze acceptatie kennis heeft genomen. Ingeval geen offerte/aanbieding door Bemiddelaar is gedaan dan wel in geval de opdrachtgever een offerte/aanbieding heeft gedaan, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat Bemiddelaar de offerte/aanbieding accepteert doch in ieder geval op het moment dat Bemiddelaar uitvoering geeft aan de werkzaamheden.

**Artikel 4 Duur en beëindiging van de overeenkomst**

- 4.1 Tenzij anders tussen partijen schriftelijk is overeengekomen, wordt een overeenkomst geacht aangegaan te zijn voor de duur die het verrichten van de werkzaamheden redelijkerwijs in beslag neemt.

- 4.2 Ingeval opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, is Bemiddelaar gerechtigd, nadat opdrachtgever schriftelijk en onder vermelding van de aard van de tekortkoming een termijn van tenminste veertien (14) dagen is verleend om alsnog op juiste wijze na te komen en opdrachtgever heeft nagelaten in die periode alsnog op juiste wijze na te komen, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 4.3 Ingeval Bemiddelaar gedurende een aaneensluitende periode van dertig (30) dagen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst en deze tekortkoming het beëindigen van de overeenkomst rechtvaardigt, mag opdrachtgever, nadat Bemiddelaar schriftelijk en onder vermelding van de aard van de tekortkoming een termijn van tenminste dertig (30) dagen is verleend om alsnog op juiste wijze na te komen en Bemiddelaar heeft nagelaten in die periode alsnog op juiste wijze na te komen, de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen.
- 4.4 Bemiddelaar is hoe dan ook gerechtigd de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang op te zeggen in geval:
- opdrachtgever zijn activiteiten geheel of grotendeels beëindigt;
  - opdrachtgever wordt ontbonden of geliquideerd;
  - opdrachtgever de zeggenschap over zijn vermogen of een gedeelte daarvan verliest;
  - opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd en/of surseance is verleend;
  - opdrachtgever komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld;
  - bij beslag van welke aard dan ook op eigendommen van opdrachtgever;
  - opdrachtgever faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement wordt verklaard.
- Wanneer één van de in dit Artikel genoemde omstandigheden zich voordoet of dreigt voor te doen, is opdrachtgever gehouden Bemiddelaar hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 4.5 Ieder recht van opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden is uitgesloten.

## **Artikel 5 Informatieverstrekking door opdrachtgever**

- 5.1 Opdrachtgever is gehouden Bemiddelaar tijdig en op de door Bemiddelaar verzochte wijze alle informatie en documentatie te verstrekken die naar de mening van Bemiddelaar of van rechtswege nodig is voor correcte uitvoering van de werkzaamheden. Wanneer opdrachtgever nalaat de betreffende informatie en documentatie (tijdig) te verstrekken, is Bemiddelaar gerechtigd de (verdere) uitvoering van de werkzaamheden op te schorten totdat alle benodigde informatie en documentatie aan Bemiddelaar is verstrekt.
- 5.2 Opdrachtgever is voorts gehouden Bemiddelaar alle informatie en documentatie te verstrekken waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs zou moeten weten dat deze noodzakelijk of nuttig is voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden.
- 5.3 Opdrachtgever garandeert dat de informatie en documentatie die aan Bemiddelaar is verstrekt, juist, compleet en betrouwbaar is, ook wanneer deze informatie en documentatie afkomstig is van derden. Opdrachtgever is gehouden schade ontstaan als gevolg van onjuistheid en/of onvolledigheid van de verstrekte informatie en documentatie te vergoeden.
- 5.4 Wanneer door een niet-nakomen door opdrachtgever van de Artikelen 5.1 t/m 5.3 vertraging optreedt in de uitvoering van de werkzaamheden, zijn alle daaruit voortvloeiende (aanvullende) kosten voor rekening van opdrachtgever en zal opdrachtgever gehouden zijn Bemiddelaar alle (aanvullende) kosten voor (aanvullende) werkzaamheden die daardoor nodig zijn, te vergoeden.

## **Artikel 6 Uitvoering van de werkzaamheden**

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen, bepaalt Bemiddelaar de wijze waarop de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd.
- 6.2 Bemiddelaar mag zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever derden inschakelen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Ingeval Bemiddelaar een derde heeft ingeschakeld voor de uitvoering van de werkzaamheden, strekken deze Algemene Voorwaarden ook tot bescherming van deze derde jegens anderen dan Bemiddelaar en kunnen deze Algemene Voorwaarden door deze derde worden ingeroepen jegens anderen dan Bemiddelaar.
- 6.3 Bemiddelaar is vrij te bepalen welke personen de werkzaamheden zullen uitvoeren, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald dat een specifieke persoon de werkzaamheden dient te verrichten.
- 6.4 Partijen, hun werknemers alsmede ingeschakelde derden zullen de in het kader van de overeenkomst en de uitvoering van de werkzaamheden verkregen informatie vertrouwelijk behandelen, tenzij het delen van deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden of deze informatie algemeen bekend is of wordt.

## **Artikel 7 Intellectuele eigendom**

- 7.1 Bemiddelaar is enig rechthebbende tot alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de informatie, software en andere systemen waar Bemiddelaar gebruik van maakt, die Bemiddelaar ontwikkelt of heeft gebruikt of ontwikkeld in verband met de uitvoering van de werkzaamheden en/of de overeenkomst.
- 7.2 Opdrachtgever zal zich onthouden van het (doen) verspreiden, kopiëren, publiceren of gebruiken van de informatie, software of andere systemen, waaronder maar niet beperkt tot computerprogramma's, werkmethodes, adviezen, (model)contracten en andere intellectuele producten, waar Bemiddelaar gebruik van maakt, die Bemiddelaar ontwikkelt of heeft gebruikt of ontwikkeld in verband met de uitvoering van de werkzaamheden en/of de overeenkomst.

## **Artikel 8 Force majeure**

- 8.1 In geval Bemiddelaar niet in staat is zijn verplichtingen onder de overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen vanwege een reden die niet aan de Bemiddelaar kan worden toegerekend, onvoorzien of in redelijkheid niet te vermijden was, waaronder maar niet beperkt tot ziekte van Bemiddelaar of zijn werknemers, automatiseringsstoringen of andere stagnatie in de operatie van Bemiddelaar, worden de verplichtingen van Bemiddelaar opgeschort totdat Bemiddelaar in staat is zijn verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen, waarbij Bemiddelaar op geen enkele wijze in verzuim wordt geacht te zijn en waarbij Bemiddelaar geen schadevergoeding aan opdrachtgever verschuldigd zal zijn.

## **Artikel 9 Vergoeding**

- 9.1 De aan Bemiddelaar verschuldigde vergoeding voor het verrichten van de werkzaamheden zal worden berekend door de hoeveelheid tijd die Bemiddelaar heeft besteed aan de uitvoering van de werkzaamheden te vermenigvuldigen met het door Bemiddelaar gehanteerde uurtarief of op een andere, door partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, wijze. Deze vergoeding is exclusief BTW. Kosten die zijn gemaakt bij de uitvoering van de werkzaamheden – waaronder maar niet beperkt tot reiskosten en kosten van derden die door Bemiddelaar zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de werkzaamheden – zijn niet bij voornoemde vergoeding inbegrepen en Bemiddelaar is

- gerechtigd deze kosten separaat bij opdrachtgever in rekening te brengen. Verschuldigdheid van de vergoeding is niet afhankelijk van het resultaat van de door Bemiddelaar verrichte werkzaamheden.
- 9.2 Bemiddelaar is gerechtigd iedere verhoging van belastingen (bijvoorbeeld BTW) of andere (al dan niet van overheidswege opgelegde) kosten met onmiddellijke ingang aan opdrachtgever door te belasten.
- 9.3 Een eventueel door Bemiddelaar of een van haar werknemers gemaakte inschatting van de aan de werkzaamheden te besteden tijd is louter indicatief en kan nimmer worden opgevat als een lump sum of een prijsafspraken, tenzij partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.4 Bemiddelaar zal maandelijks declareren alsmede na beëindiging van de werkzaamheden (indien van toepassing: inclusief BTW).

## **Artikel 10 Betaling en zekerheid**

- 10.1 Opdrachtgever zal de in rekening gebrachte kosten in euro's op de door Bemiddelaar opgegeven bankrekening betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum, bij gebreke waarvan opdrachtgever in verzuim is en rente van 1,5% per maand verschuldigd is vanaf de dag van het verstrijken van de betalingstermijn tot het moment dat de volledige factuur is voldaan en niet tegenstaande enige andere rechten van Bemiddelaar.
- 10.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling van enige factuur op te schorten of te verrekenen.
- 10.3 Bemiddelaar is gerechtigd te allen tijde vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor de betaling te verlangen.
- 10.4 In geval een van de omstandigheden genoemd in Artikel 4.4 van deze voorwaarden zich voordoet, zijn alle door Bemiddelaar bij opdrachtgever in rekening gebrachte kosten per direct opeisbaar. Bemiddelaar is gerechtigd een retentierecht uit te oefenen over alle documenten en/of informatie en/of alle andere goederen in het bezit van Bemiddelaar, totdat opdrachtgever alle aan Bemiddelaar in verband met de uitvoering van de werkzaamheden of in verband met het (voortijdig) beëindigen van de overeenkomst verschuldigde kosten heeft vergoed.
- 10.5 Bemiddelaar is gerechtigd het uitvoeren van de werkzaamheden of iedere andere verplichting van Bemiddelaar in verband met de overeenkomst op te schorten, totdat opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

**Artikel 11 Buitengerechtelijke kosten** Wanneer opdrachtgever zijn betalingsverplichting of enige andere verplichting onder de overeenkomst niet nakomt, is opdrachtgever gehouden aan Bemiddelaar alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten gemaakt tot verhaal van de vordering te vergoeden, waarbij de buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van het door opdrachtgever verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,--, te vermeerderen met een rente van 1,5% per maand te berekenen vanaf het moment dat deze kosten door Bemiddelaar zijn gemaakt en tot deze kosten door opdrachtgever zijn voldaan.

## **Artikel 12 Klachten**

- 12.1 Opdrachtgever is gehouden Bemiddelaar schriftelijk op de hoogte te stellen van alle klachten met betrekking tot enige tekortkoming van Bemiddelaar in de uitvoering van de werkzaamheden en/of

met betrekking tot enige factuur binnen veertien (14) dagen nadat opdrachtgever kennis heeft genomen van de tekortkoming dan wel binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum. De klacht dient een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming dan wel van het bezwaar tegen de factuur te bevatten teneinde Bemiddelaar in staat te stellen hier gemotiveerd op te kunnen reageren.

12.2 Indien een gegronde klacht is ingediend, zal Bemiddelaar de tekortkoming herstellen in overeenstemming met de overeenkomst. Indien opdrachtgever nalaat Bemiddelaar in de gelegenheid te stellen schade beperkend op te treden zodra opdrachtgever op de hoogte is geraakt van de betreffende klacht, vervalt ieder recht op schadevergoeding en/of nakoming.

12.3 Iedere aansprakelijkheid van Bemiddelaar in verband met een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden is beperkt conform Artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

13.1 Bemiddelaar is nimmer aansprakelijk voor enige schade, tenzij opdrachtgever bewijst dat Bemiddelaar bij de uitvoering van de werkzaamheden niet de zorg van een goed Bemiddelaar in acht heeft genomen en niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot te werk zou gaan, noch in geval van force majeure zoals omschreven in Artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.

13.2 Voorts is Bemiddelaar is in geen geval aansprakelijk voor:

- bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige documentatie of informatie door opdrachtgever aan Bemiddelaar, ook wanneer deze informatie en documentatie afkomstig is van derden, of schade die anderszins het gevolg is van instructies, een handelen of nalaten van opdrachtgever;
- bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Bemiddelaar ingeschakelde hulppersonen (met uitzondering van werknemers van Bemiddelaar), waaronder ook werknemers van een met Bemiddelaar verbonden organisatie zijn begrepen;
- bij opdrachtgever of derden ontstane schade als gevolg van het verstrijken van verjarings- en/of vervaltermijnen en/of enige andere beperking van regresmogelijkheden;
- bij opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade waaronder maar niet beperkt tot schade door bedrijfsstilstand, omzet- of winstverlies.

13.3 Enige aansprakelijkheid van Bemiddelaar voor een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden en/of de overeenkomst alsmede voor een onrechtmatige daad is beperkt tot driemaal het bedrag dat opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is ter zake van de werkzaamheden en/of de overeenkomst waarop de schade veroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmee deze verband houdt, met een maximum van het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Bemiddelaar wordt uitgekeerd; indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is dit maximum vastgesteld op € 100.000,--.

13.4 Opdrachtgever is gehouden Bemiddelaar schadeloos te stellen en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden (waaronder maar niet beperkt tot hulppersonen en werknemers van Bemiddelaar en opdrachtgever) die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst en/of de uitvoering van de werkzaamheden, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevenden van Bemiddelaar.

13.5 Iedere vordering jegens Bemiddelaar dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat opdrachtgever de schade en/of het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij de daartoe bevoegde rechter aanhangig te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan ieder recht op schadevergoeding en/of nakoming vervalt.

#### **Artikel 14 Taal**

14.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse en Engelse taal. In geval van discrepantie tussen de Nederlandstalige en de Engelstalige Algemene Voorwaarden, prevaleren de Nederlandstalige Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht en rechtsmacht**

15.1 Op alle offertes, aanbiedingen, instructies, opdrachten en alle rechtsverhoudingen voortvloeiende uit of verband houdende met deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst en/of de uitvoering van de werkzaamheden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst en/of de uitvoering van de werkzaamheden zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.