

Algemene voorwaarden 2026

Artikel 1: Definities

1. Cessie: de overdracht van een vordering van een passagier aan een ander.
2. Claim: vordering van een Claimer op basis van Verordening 261/2004, The Air Passenger Rights and Air Travel Organisers' Licensing Regulations 2019 (de APR Regulations), Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag tot brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer van 1999 (het Verdrag van Montréal) dan wel een (creditcard-, reis- en/of annulerings)verzekering.
3. Claimer: iedere (rechts)persoon, zoals door de Opdrachtgever opgegeven, die aanspraak maakt op een Claim.
4. Debiteur: diegene die een schuld heeft bij de Claimer.
5. Divisie: gedeelte van EUclaim dat in een specifiek land activiteiten verricht en gevestigd is. EUclaim heeft op dit moment een Divisie in Nederland en Duitsland.
6. EUclaim: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid EUclaim B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem die tevens handelt onder de namen: Refunddesk en Vluchtvertraging.
7. nl: website van EUclaim die luchtvaartpassagiers verschillende mogelijkheden biedt om hun rechten, gebaseerd op Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 889/2002 en/of het Verdrag van Montréal, te incasseren.
8. Miss Casey: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Miss Casey B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem.
9. nl dan wel misscasey.com: de internetsite(s) van Miss Casey die luchtvaartpassagiers verschillende mogelijkheden biedt/bieden om hun rechten, gebaseerd op Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal en/of een (creditcard-, reis- en/of annulerings)verzekering te incasseren dan wel te verzekeren.
10. 'No cure, no pay-tarief': kosten voor de Opdrachtgever en/of Claimer(s) die afhankelijk zijn van het behaalde resultaat. Indien er geen positief resultaat wordt behaald, zijn er in beginsel geen kosten verbonden aan de diensten welke op basis van No cure, no pay zijn verricht. Hiervan is enkel sprake indien dit uitdrukkelijk is aangegeven.
11. Opdrachtgever: ieder natuurlijk persoon en/of rechtspersoon, diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en/of erfgename(n) die met EUclaim een Overeenkomst heeft gesloten dan wel aan haar een opdracht heeft verstrekt, namens de door hem opgegeven Claimer(s). De Opdrachtgever betreft eveneens de contactpersoon.
12. Overeenkomst: de Overeenkomst tot welke de Opdrachtgever en/of Claimer zich verbindt na acceptatie van deze Voorwaarden.
13. nl: website van EUclaim die luchtvaartpassagiers verschillende mogelijkheden biedt om hun rechten, gebaseerd op Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 889/2002 en/of het Verdrag van Montréal, te incasseren.
14. nl: website van EUclaim die luchtvaartpassagiers verschillende mogelijkheden biedt om hun rechten, gebaseerd op Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 889/2002 en/of het Verdrag van

Montréal, te incasseren.

15. Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van EUclaim.

Artikel 2: Algemeen

1. Wanneer er in deze Voorwaarden 'verzekering' vermeld staat, dient daar (onder andere) onder te worden verstaan een creditcard-, reis- en annuleringsverzekering.
2. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen EUclaim en de Opdrachtgever en/of Claimer(s), voor zover van deze Voorwaarden door partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
3. Deze Voorwaarden gelden met uitsluiting van welke andere voorwaarden dan ook. Andersluidende voorwaarden maken enkel deel uit van de met EUclaim gesloten Overeenkomsten, indien en voor zover zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
4. EUclaim is te allen tijde bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze Voorwaarden, behoudens hetgeen is bepaald in artikel 6:236 sub i BW. De Opdrachtgever zal bij significante wijzigingen hiervan op de hoogte worden gebracht.
5. Indien een of meer bepalingen uit deze Voorwaarden nietig, vernietigbaar dan wel onverbindend blijken te zijn, blijven deze Voorwaarden voor het overige deel onverminderd van kracht. EUclaim 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 Voorwaarden, afwijken van de nietige, vernietigde c.q. onverbindende bepaling(en).
6. Voor zover EUclaim bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van (een) tussenpersoon/tussenpersonen en/of derde(n), gelden deze Voorwaarden eveneens ten behoeve van die tussenpersoon/tussenpersonen en/of derde(n).

Artikel 3: Overeenkomsten

1. Alle aanbiedingen, in welke vorm deze dan ook zijn gedaan, zijn vrijblijvend en gelden slechts als een uitnodiging tot het aangaan van een Overeenkomst, tenzij anders door EUclaim is vermeld.
2. Een Overeenkomst komt pas tot stand indien en voor zover de Overeenkomst door middel van een e-mailbericht of op andere wijze schriftelijk door EUclaim aan de Opdrachtgever is bevestigd dan wel wanneer EUclaim uitvoering aan de Overeenkomst heeft gegeven.
3. Door een Overeenkomst aan te gaan met EUclaim verklaart de Opdrachtgever dat hij/zij bevoegd is deze Overeenkomst aan te gaan c.q. de opdracht te geven namens de door hem opgegeven (mede)Claimer(s). De Opdrachtgever staat er dan ook voor in dat hij/zij gevolmachtigd is om de Claim voor de door hem/haar opgegeven Claimer(s) bij EUclaim in te dienen.
4. EUclaim is zonder opgave van redenen gerechtigd om een Overeenkomst niet aan te gaan dan wel een Opdrachtgever en/of Claimer(s) te weigeren. EUclaim deelt dit zo spoedig mogelijk mede aan de Opdrachtgever.
5. EUclaim houdt zich het recht voor om een deel van dan wel de volledige Claim in te trekken of de volledige Overeenkomst te ontbinden wegens voortschrijdend inzicht dan wel wanneer zich een omstandigheid voordoet welke een deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt en/of de relatie met de Opdrachtgever onwerkbaar maakt.
6. EUclaim houdt zich het recht voor om aan iedere Overeenkomst, welke op basis van No cure, no pay wordt aangegaan, volledig naar eigen inzicht uitvoering te geven, waarbij in geen enkel geval een positief resultaat gegarandeerd is. EUclaim zal de Overeenkomst te allen tijde naar haar beste inzicht en

vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren. Daarnaast kunnen er geen rechten ontleent worden aan de informatie die door EUclaim op dan wel via haar website wordt verstrekt.

7. Indien EUclaim met de Opdrachtgever een vast honorarium (dat afwijkt van de tarieven zoals omschreven in artikel 5 van deze Voorwaarden) dan wel een vaste prijs overeenkomt, is EUclaim bevoegd om vanaf drie maanden na het sluiten van deze Overeenkomst te allen tijde tot verhoging van dit honorarium en/of prijs over te gaan. Indien een prijsverhoging voortvloeit uit een wettelijke verplichting, is EUclaim bevoegd om ook binnen deze drie maanden tot verhoging van het overeengekomen honorarium of deze prijs over te gaan.
8. Indien de Opdrachtgever op enig moment besluit om de opdracht in te trekken dan wel de Overeenkomst te ontbinden nadat er reeds inhoudelijke werkzaamheden zijn verricht dan wel een procedure voor de Rechtbank is gestart door EUclaim of door één van de door haar (ingeschakelde) partners, is EUclaim gerechtigd om het No cure, no pay-tarief, de administratiekosten (conform artikel 5 van deze Voorwaarden), evenals de reeds (daadwerkelijk) gemaakte kosten bij de Opdrachtgever en/of Claimer(s) in rekening te brengen. Ingeval door EUclaim een gerechtelijke procedure gestart is, wordt onder '(daadwerkelijk) gemaakte kosten' onder andere, doch niet uitsluitend verstaan het griffierecht, de exploitkosten, overige deurwaarderskosten, buitengerechtelijke incassokosten, het salaris gemachtigde, nasalaris en de overig gemaakte kosten. In geval van facturatie door EUclaim dient de Opdrachtgever binnen 14 dagen na de factuurdatum over te gaan tot betaling van het verschuldigde bedrag.
9. EUclaim zal per individueel geval beoordelen op welke wijze de Overeenkomst gesloten dient te worden. EUclaim werkt op basis van volmacht, welke wordt verleend door de Claimer dan wel op basis van cessie, waardoor de vordering van de Claimer aan EUclaim wordt overgedragen.
10. Door het aangaan van een Overeenkomst met EUclaim machtigt de Opdrachtgever EUclaim om (in geval van volmacht) in naam van de door hem opgegeven Claimer(s), alle (incasso)handelingen te verrichten die naar het oordeel van EUclaim noodzakelijk en/of nuttig zijn, waaronder (maar niet uitsluitend) kan worden verstaan; het aangaan van een minnelijke schikkingsregeling, het ondertekenen van een finale kwijting, het starten van een juridische procedure en/of het inschakelen van een incassobureau, een ander juridisch adviesbureau, advocaat en/of deurwaarder. In geval van een cessie aan EUclaim handelt EUclaim in haar eigen naam.
11. Indien en voor zover EUclaim dit nodig acht voor het succesvol afhandelen van een Claim, is EUclaim bevoegd om een Claim over te dragen aan een derde(n) en/of tussenpersoon dan wel een derde(n)/tussenpersoon in te schakelen voor de afhandeling. Indien en voor zover EUclaim een Claim overdraagt aan een derde(n) en/of een tussenpersoon dan wel een derde(n) en of een tussenpersoon inschakelt voor de afhandeling, behoudt EUclaim de verantwoordelijkheid zoals overeengekomen voor de nakoming van de Overeenkomst behoudens de gevallen waarin de Claimer(s) voor de overdracht dan wel inschakeling zijn/haar toestemming verleent/verlenen.
12. Indien gewenst dan wel noodzakelijk zal EUclaim een Claim op basis van Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal en/of een (creditcard-, reis- en/of annulerings-)verzekering (tijdelijk) uitbesteden aan Miss Casey. Miss Casey zal (tijdelijk) zorgdragen voor de afhandeling van deze Claim conform de tarieven zoals vastgelegd in artikel 5 van deze Voorwaarden.

Artikel 4: Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde gegevens en/of informatie, op voorhand dan wel (direct) na het indienen van de Claim, aan EUclaim kenbaar te maken dan wel ter beschikking te stellen.

De gegevens en/of informatie dienen volledig naar waarheid te worden verstrekt. Hieronder dient tevens verstaan te worden het melden van ontvangen personeelskorting op het betreffende vliegticket. Wanneer de luchtvaartmaatschappij, verzekeraar of creditcardmaatschappij reeds een geldbedrag heeft uitgekeerd dan wel zulks heeft aangekondigd, dient dit eveneens te worden vermeld bij het indienen van de Claim dan wel zo spoedig mogelijk na ontvangst van het bedrag/dit bericht. De Opdrachtgever en/of Claimer(s) zal te allen tijde zijn/haar volledige medewerking verlenen om tot een succesvolle afwikkeling van de Claim te komen.

2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van een werkend e-mailadres aan EUclaim. Onjuistheid van deze gegevens kan op geen enkele wijze aan EUclaim worden toegerekend. Alle communicatie vindt plaats via het online dossier, per telefoon, per post, via chat, via social media dan wel via het bij EUclaim bekende e-mailadres van de Opdrachtgever.
3. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van de correcte IBAN en BIC waar het (mogelijke) incassoresultaat op gestort kan worden. Onjuistheid van deze gegevens kan op geen enkele wijze aan EUclaim worden toegerekend.
4. Van het bewust verstrekken van onvolledige dan wel onjuiste gegevens/informatie alsmede van fraude op welke wijze dan ook, wordt door EUclaim onmiddellijk aangifte gedaan. Tevens wordt het door EUclaim gehanteerde tarief (zoals omschreven in artikel 3.8 en artikel 5 van deze Voorwaarden) bij de Opdrachtgever en/of Claimer(s) in rekening gebracht.
5. De Opdrachtgever vrijwaart EUclaim voor alle aanspraken van derde(n) als gevolg van door de Opdrachtgever onjuist gedane mededelingen en/of onjuist verstrekte gegevens/informatie en/of frauduleus verrichte handelingen.
6. De Opdrachtgever en/of Claimer(s) zal geen contact opnemen dan wel onderhouden met de luchtvaartmaatschappij, verzekeraar en/of creditcardmaatschappij betreffende de bij EUclaim ingediende Claim. Wanneer de luchtvaartmaatschappij, verzekeraar en/of creditcardmaatschappij contact met de Opdrachtgever en/of Claimer(s) opneemt betreffende de bij EUclaim ingediende Claim, dient dit direct aan EUclaim te worden doorgegeven.
7. De Opdrachtgever en/of Claimer(s) zal zijn/haar Claim niet elders in behandeling laten nemen. Indien zijn/haar Claim reeds elders in behandeling is, zal de Opdrachtgever en/of Claimer(s) zijn/haar Claim daar per direct stopzetten. Wanneer EUclaim genoodzaakt is de Claim stop te zetten vanwege voorgaande situatie, is artikel 3 lid 8 van deze Voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5: Tarief

1. Alle bedragen c.q. prijzen van EUclaim zijn uitgedrukt in euro's en inclusief 21% omzetbelasting (BTW), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
2. Het No cure, no pay-tarief voor een Claim op basis van Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal dan wel een verzekering bedraagt 31% van het volledige (vorderings)bedrag waar de Opdrachtgever en/of Claimer(s) recht op heeft/hebben dan wel het door de luchtvaartmaatschappij uitgekeerde bedrag, zie artikel 7 lid 4 van deze Voorwaarden. Het volledige No cure, no pay-tarief wordt in rekening gebracht aan de Opdrachtgever indien er een (gedeeltelijke) betaling rechtstreeks aan de Opdrachtgever, Claimer(s) of aan een (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel enig andere derde(n) is gedaan. Tevens is het No cure, no pay-tarief verschuldigd wanneer er sprake is van een situatie zoals omschreven in artikel 3 lid 8 van deze Voorwaarden.
3. Voor de administratieve werkzaamheden voor een Claim op basis van Verordening 261/2004 en/of de APR Regulations wordt naast het gestelde in het vorige lid, € 33,- dossierkosten per Claimer aan de

Opdrachtgever in rekening gebracht.

4. Voor de administratieve werkzaamheden voor een Claim op basis van Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal dan wel een verzekering wordt naast het gestelde in het vorige lid, € 33,- dossierkosten per Claim aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Zodra EUclaim een Claim heeft geaccepteerd, is er een Overeenkomst tussen EUclaim, de Opdrachtgever en de Claimer(s) ontstaan. Vanaf dat moment is EUclaim gerechtigd om aan de Debiteur de wettelijke rente en de door haar (daadwerkelijk) gemaakte kosten, waaronder (doch niet uitsluitend) kan worden verstaan: (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten, griffierechten, explootkosten, deurwaarderskosten, salaris gemachtigde, nasalaris en overig gemaakte kosten in rekening te brengen. Deze kosten komen in geval van betaling door de Debiteur geheel toe aan EUclaim. Wanneer de Opdrachtgever en/of Claimer(s) besluit(en) de Claim in te trekken en daarmee de Overeenkomst tussen EUclaim, de Opdrachtgever en de Claimer(s) te ontbinden, is EUclaim gerechtigd om de zojuist beschreven kosten (naast de tarieven zoals genoemd in lid 2, 3 en 4) bij de Opdrachtgever en/of Claimer(s) in rekening te brengen.
6. Alle bank- c.q. transactiekosten welke gepaard gaan met internationale uitbetalingen van de aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s) toekomende bedragen, worden doorberekend aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s).
7. Alle kosten welke gepaard gaan met het incasseren van een cheque van de aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s) toekomende bedragen, worden doorberekend aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s).

Artikel 6: Betaling en ontvangen gelden

1. EUclaim is gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst en de daarmee samenhangende overeenkomst(en) op te schorten dan wel te ontbinden, indien de Opdrachtgever en/of Claimer(s) met enige betaling dan wel een op haar rustende verplichting in gebreke is.
2. Alle gelden die EUclaim voor of namens de Opdrachtgever en/of Claimer(s) ontvangt, worden gestort op de passagiersgeldenrekening van EUclaim.
3. Betalingen door de Debiteur, die worden gedaan aan EUclaim dan wel rechtstreeks aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s), (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel een derde(n), worden beschouwd als incassoresultaat. Allereerst dient hiervan te worden voldaan: het No cure, no pay-tarief, de dossierkosten, (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten, wettelijke rente, griffierechten, explootkosten, deurwaarderskosten, het salaris gemachtigde, het nasalaris en de overig (daadwerkelijk) gemaakte kosten. Deze gelden, komen direct en geheel toe aan EUclaim.
4. Betalingen op basis van het Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal dan wel een verzekering die worden gedaan door de Debiteur rechtstreeks aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s) dan wel aan een (rechtsbijstand)verzekeraar of derde(n), moeten terstond worden gemeld aan EUclaim. Als betaling kan onder andere worden beschouwd een betaling per cheque, storting op een creditcard, overboeking naar een IBAN, ontvangst van (travel)vouchers en/of contant geld. Binnen 7 dagen na ontvangst van de gelden door de Opdrachtgever, Claimer(s), (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel een derde(n) dienen het No cure, no pay-tarief, de (eventuele) dossierkosten evenals de door EUclaim gevorderde wettelijke rente en de (daadwerkelijk) gemaakte kosten, te weten: (buitengerechtelijke incasso)kosten, explootkosten (overige) deurwaarderskosten, griffierechten, salaris gemachtigde, nasalaris en overige (daadwerkelijk gemaakte) kosten aan EUclaim te worden voldaan. Wanneer de Opdrachtgever en/of Claimer(s) hiermee in gebreke blijft, zal EUclaim alle kosten, waaronder tevens wordt verstaan de kosten

die gepaard gaan met het verkrijgen van de betalingen als bedoeld in de eerste volzin van dit lid, doorberekenen aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s).

5. Indien de Debiteur aan de Opdrachtgever en/of Claimer(s), (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel een derde(n) een vergoeding in natura aanbiedt, bijvoorbeeld in de vorm van tickets of vouchers, staat het de Opdrachtgever en/of Claimer(s), (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel een derde(n) (behoudens hetgeen in het volgende lid van dit artikel is opgenomen) vrij dit te accepteren, met uitzondering van de situatie dat er reeds een rechtszaak is gestart. De Opdrachtgever en/of Claimer(s) is gehouden om na het accepteren hiervan, terstond mededeling te doen aan EUclaim. In een dergelijk geval is de Opdrachtgever en/of Claimer(s) verplicht om het verschuldigde tarief, zoals vermeld in artikel 5 van deze Voorwaarden, aan EUclaim te betalen. Artikel 3.8 van deze Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
6. Ingeval EUclaim reeds een rechtszaak in naam van de Opdrachtgever en/of Claimer(s) is gestart, is het voor de Opdrachtgever en/of Claimer(s) niet mogelijk de Claim kosteloos in te trekken, de Overeenkomst te ontbinden dan wel een schikkingsaanbod van de Debiteur te accepteren. Indien de Opdrachtgever en/of Claimer(s) er zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming voor kiest om een (schikkings)aanbod te accepteren, de Overeenkomst te ontbinden dan wel een Claim in te trekken, is de Opdrachtgever en/of Claimer(s) het tarief zoals vermeld in artikel 5 van deze Voorwaarden aan EUclaim verschuldigd. Artikel 3.8 van deze Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.
7. Als de Opdrachtgever en/of Claimer(s) met enige betaling die hij aan EUclaim verschuldigd is in gebreke blijft, zal EUclaim alle kosten die gepaard gaan met het verkrijgen van deze betaling bij de Opdrachtgever en/of Claimer(s) in rekening brengen.
8. De voor de Opdrachtgever en/of Claimer(s) bestemde bedragen – indien herleidbaar – zullen, met inachtneming van het bepaalde in artikel 5 en 6 van deze Voorwaarden, binnen 30 dagen na ontvangst door EUclaim, aan de Opdrachtgever worden uitgekeerd. Betalingen worden gedaan op de bij EUclaim bekende IBAN.
9. EUclaim is gerechtigd de voor de Opdrachtgever en/of Claimer(s) bestemde bedragen via deelbetalingen van minimaal € 100,- aan de Opdrachtgever uit te keren. Het No cure no pay-tarief en de dossierkosten zoals vastgelegd in artikel 5.2 tot en met 5.4 van deze Voorwaarden worden door EUclaim in mindering gebracht op de eerste (deel)betaling die zij aan Opdrachtgever uitkeert.
10. Indien EUclaim per abuis te veel geld aan Opdrachtgever heeft uitgekeerd, dient Opdrachtgever dit per ommegaande aan EUclaim terug te betalen. Het door EUclaim te veel betaalde bedrag dient te worden gezien als een onverschuldigde betaling in de zin van artikel 6:203 BW.
11. Het voor de Opdrachtgever en/of Claimer(s) bestemde bedrag zal één jaar op de passagiersgeldenrekening van EUclaim worden bewaard. Dit jaar vangt aan nadat de Opdrachtgever op het bij EUclaim bekende e-mailadres van de Opdrachtgever is geïnformeerd over het voor hem/haar (en/of Claimer(s)) geïncasseerde bedrag. Na verloop van dit jaar vervalt het recht van de Opdrachtgever en/of Claimer(s) tot verkrijging van dit bedrag.

Artikel 7: Dossierinzage en procedures

1. Enkel de Opdrachtgever heeft recht op dossierinzage, waaronder wordt verstaan:
 - Inzage in de door de Opdrachtgever en/of Claimer(s) verstrekte gegevens en documenten;
 - Inzage in correspondentie tussen de Opdrachtgever en/of Claimer(s) en EUclaim evenals correspondentie tussen EUclaim en de Debiteur, voor zover deze enkel betrekking heeft op de door hem/haar ingediende Claim.

2. Wat betreft gestarte gerechtelijke procedures, is EUclaim gerechtigd deze inhoudelijk en naar eigen inzicht te voeren dan wel schikkingen te treffen. (concept)Processtukken worden met het oog op mogelijke vertrouwelijke (persoons- dan wel bedrijfs)informatie, niet verstrekt.
3. Het staat EUclaim vrij om een verzoek tot handhaving in te dienen bij de bevoegde nationale toezichthouder. Indien dit verzoek wordt afgewezen dan wel de toezichthouder op enige wijze medewerking weigert, staat het EUclaim vrij een bestuursrechtelijke (gerechtelijke) procedure te starten evenals de betreffende Claim in te trekken en verdere behandeling hiervan te staken.
4. Indien EUclaim het niet opportuun acht een gerechtelijke procedure te starten dan wel voort te zetten wegens voortschrijdend inzicht, nieuwe informatie dan wel overige omstandigheden, is zij bevoegd de Claim in te trekken, te beëindigen dan wel een minnelijke schikkingsregeling te treffen voor een lager bedrag dan het bedrag waar de Opdrachtgever en/of Claimer(s) recht op heeft op basis van Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal dan wel een verzekering. De bepalingen uit artikel 5 en 6 van deze Voorwaarden blijven onverkort van kracht. EUclaim zal geen gerechtelijke procedure starten indien het (rest)bedrag minder dan € 150,- bedraagt. Indien gedurende de behandeling van de claim blijkt dat het restbedrag kleiner is (geworden) dan € 150,-, is EUclaim gerechtigd de claim in te trekken.

Artikel 8: Persoonsgegevens

1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verwerkt EUclaim de door de Opdrachtgever aangeleverde (persoons)gegevens. De bepalingen uit de privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR), worden door EUclaim nageleefd.
2. EUclaim zal, zonder separate toestemming, geen (persoons)gegevens aan derde(n) kenbaar maken, behoudens en voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Het voorgaande betekent dat de noodzakelijke persoonsgegevens eveneens gedeeld worden met de aan EUclaim gelieerde vennootschappen en (samenwerkings)partners.
3. EUclaim zal op verzoek van de Opdrachtgever en/of Claimer(s) de persoonsgegevens uit haar database verwijderen. Enkel de Opdrachtgever kan (namens de Claimer(s)) (online) gegevens (laten) aanpassen en (laten) wijzigen. Op verzoek verstrekt EUclaim een overzicht van de gegevens van de Opdrachtgever en/of Claimer(s) welke bij EUclaim bekend zijn.
4. Voor een uitgebreid overzicht van de werkwijze ten aanzien van persoonsgegevens van EUclaim, zie het privacy statement van EUclaim.

Artikel 9: Intellectuele eigendom

1. EUclaim behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en (andere) wet- en regelgeving op het gebied van intellectuele eigendom. EUclaim heeft het recht om de door de uitvoering van een Overeenkomst toegekomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, indien en voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derde(n) wordt gebracht.
2. Het is Opdrachtgever en/of Claimer(s) niet toegestaan om de door EUclaim opgestelde brieven dan wel (proces)stukken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EUclaim, te gebruiken en/of te verwerken.

Artikel 10: Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien EUclaim op enige wijze aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
2. Indien en voor zover EUclaim toerekenbaar tekort zou schieten dan wel is geschoten in de nakoming van een (gesloten) verbintenis, is EUclaim nimmer aansprakelijk voor de (eventueel) door de Opdrachtgever, Claimer(s) en/of derde(n) geleden of nog te lijden (in)directe schade. Onder indirecte schade wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan gevolgschade, immateriële schade, bedrijfsschade, verlies van orders en winstderving.
3. De aansprakelijkheid van EUclaim kan hooguit zien op directe schade en gaat nimmer verder dan het bedrag (inclusief BTW) waar de Opdrachtgever en/of Claimer(s) recht op heeft/hebben conform Verordening 261/2004, de APR Regulations, Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, het Verdrag van Montréal dan wel een verzekering, zulks met inachtneming van artikel 5 van deze Voorwaarden.
4. Het in de vorige leden bepaalde laat de eventuele aansprakelijkheid van EUclaim op grond van dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.
5. EUclaim is op geen enkele wijze aansprakelijk voor ontbrekende dan wel onjuiste gegevens welke door de Opdrachtgever zijn dan wel hadden moeten worden aangeleverd (zie artikel 4 van deze Voorwaarden).
6. De Opdrachtgever en/of Claimer(s) vrijwaart/vrijwaren EUclaim voor eventuele aanspraken van derde(n), die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.
7. Indien EUclaim uit dien hoofde door derde(n) mocht worden aangesproken, is de Opdrachtgever en/of Claimer(s) gehouden EUclaim zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van de Opdrachtgever en/of Claimer(s) in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever en/of Claimer(s) in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, is EUclaim, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en (eventueel) geleden schade aan de zijde van EUclaim, tussenpersoon/tussenpersonen en derde(n) welke daardoor zijn ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever en/of Claimer(s).
8. Niet-tijdige uitvoering van de Overeenkomst door EUclaim, geeft de Opdrachtgever en/of Claimer(s) géén recht op schadevergoeding dan wel recht op opschorting van enige verplichting jegens EUclaim.
9. EUclaim is nimmer aansprakelijk voor eventuele door haar, haar partner(s) dan wel een door haar ingeschakelde derde(n) gemaakte administratieve fout(en). Zij behoudt zich het recht voor om deze administratieve fout(en) te herstellen.

Artikel 11: Overmacht

1. EUclaim is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de Opdrachtgever en/of Claimer(s) indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening dient te komen.
2. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop EUclaim geen daadwerkelijke invloed kan dan wel kon uitoefenen, doch waardoor EUclaim niet in staat is haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever en/of Claimer(s) na te komen. EUclaim heeft eveneens het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid de (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert nadat EUclaim haar verbintenis had moeten nakomen.
3. EUclaim kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten.

4. Indien EUclaim ten tijde van het intreden van de overmachtssituatie haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels (gedeeltelijk) is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is EUclaim gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

Artikel 12: Herroepingsrecht

1. De Opdrachtgever en/of Claimer kan de Overeenkomst 14 dagen na het indienen van de claim kosteloos en zonder opgaaf van reden intrekken.
2. Om een beroep te kunnen doen op het herroepingsrecht moet de intrekking binnen de periode van 14 dagen duidelijk worden medegedeeld (bijvoorbeeld per e-mail).
3. Gezien de aard van de geleverde dienst stemt de Opdrachtgever en/of Claimer ermee in dat hij geen beroep kan doen op het recht van intrekking indien EUclaim de dienstverlening reeds heeft voltooid op het moment van het intrekkingverzoek.
4. De intrekking kan worden gestuurd naar:

EUclaim B.V.
Vossenstraat 6
6811 JL Arnhem

of

E-mail: customercare@euclaim.nl

Om de intrekking door te geven kan onderstaande voorbeeldtekst worden gebruikt (er bestaat geen verplichting om deze exacte tekst te gebruiken).

Voorbeeld van een intrekkingformulier

Hiermee trek ik de claim in en beëindig ik de door mij gesloten overeenkomst met EUclaim:

EUclaim claimnummer:

Indiendatum claim:

Naam klant:

Adres klant:

Datum:

* Einde voorbeeld

5. Na de 14-daagse intrekkingperiode geldt het in artikel 3 lid 8 van deze Voorwaarden.

Artikel 13: Verval

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de vervaltermijn van alle vorderingen jegens EUclaim en de door EUclaim bij uitvoering van een Overeenkomst betrokken derde(n), één (1) jaar (zie tevens artikel 6 lid 11 van deze Voorwaarden).

Artikel 14: Toepasselijk recht/geschillen

1. Alle met EUclaim aangevane Overeenkomsten en deze Voorwaarden worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. Eventuele geschillen met EUclaim zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter in Gelderland (locatie Arnhem).