



Algemene voorwaarden

Geldend vanaf juli 2026

Artikel 1: Definities

1. **EUclaim:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid EUclaim B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem die handelt onder de naam EUclaim.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon en/of rechtspersoon, diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en/of erfgenamen(n) die met EUclaim een overeenkomst sluit dan wel aan EUclaim een opdracht verstrekt, namens de door hem opgegeven claimer(s). De opdrachtgever betreft eveneens de contactpersoon.
3. **Claimer:** iedere natuurlijke of rechtspersoon voor wie via EUclaim een vordering wordt ingediend of behandeld.
4. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen EUclaim en de opdrachtgever en/of claimer betreffende de beoordeling, indiening, incasso, of verdere behandeling van een claim.
5. **Claim:** een vordering van een opdrachtgever en/of claimer vanwege een overboekte, vertraagde, geannuleerde of op andere wijze verstoorde vlucht, reisovereenkomst in de breedste zin van het woord, of bagagegerelateerde zaken op een luchtvaartmaatschappij, of reisorganisatie, of reisagent dan wel diens rechtsopvolgers op basis van alle wet- en regelgeving, richtlijnen, internationale verdragen en jurisprudentie, waaronder de (EG) Verordening 261/2004, The Air Passenger Rights and Air Travel Organisers' Licensing Regulations 2019 (de APR Regulations), Verordening 785/2004, Verordening 889/2002, Richtlijn (EU) 2105/2302, het Verdrag tot brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer van 1999 (het Verdrag van Montréal), het Nederlandse Burgerlijk Wetboek, een (creditcard-, reis- en/of annulerings)verzekering.
6. **Debiteur:** de partij tegen wie de claim is gericht of die gehouden is tot betaling in verband met de claim, ofwel diegene die een schuld heeft bij de claimer.

7. **Cessie:** de overdracht van een vordering (van een passagier) aan een ander.
8. **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 (EUclaim Deutschland GmbH).
9. **www.euclaim.nl:** website van EUclaim via welke consumenten een claim kunnen indienen en informatie kunnen ontvangen over de dienstverlening van EUclaim.
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. **Verzekering:** wanneer er in deze algemene voorwaarden 'verzekering' vermeld staat, dient daar (onder andere) onder te worden verstaan een creditcard-, reis- en annuleringsverzekering.
12. **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

Artikel 2: Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van iedere aanbieding, offerte, dienstverlening en overeenkomst tussen EUclaim en de opdrachtgever en/of claimer.
2. Door het indienen van een claim aanvaardt de opdrachtgever en/of claimer in het bestelproces de voorwaarden. Zonder acceptatie van de voorwaarden is het niet mogelijk een claim in te dienen.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven in dat geval onverkort van kracht.
4. Deze voorwaarden gelden met uitsluiting van welke andere (algemene) voorwaarden dan ook. Andersluidende voorwaarden maken enkel deel uit van de met EUclaim gesloten overeenkomsten, indien en voor zover zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
5. Indien een of meer bepalingen uit deze voorwaarden nietig, vernietigbaar, onverbindend, of anderszins onafdwingbaar blijken, blijven de overige bepalingen van de voorwaarden onverminderd van kracht. De betreffende bepaling zal in dat geval zoveel mogelijk worden uitgelegd of vervangen op een wijze die aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling. 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. EUclaim behoudt zich het recht voor wijzigingen en/of aanvullingen aan te brengen in deze voorwaarden, behoudens voor zover de wet zich daartegen verzet. De opdrachtgever zal bij significante wijzigingen en voor zover zij van toepassing zijn op de gesloten overeenkomst hiervan op de hoogte worden gebracht.
7. Indien EUclaim bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van tussenpersonen, derden, of samenwerkingspartners, gelden deze voorwaarden eveneens ten behoeve van die tussenpersonen, derden en/of samenwerkingspartners.

Artikel 3: Identiteit EUclaim

EUclaim B.V.

Vestigingsadres: Vossenstraat 6, 6811 JL Arnhem

Telefoonnummer: 088-0066466 (wij zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 10:00 uur en 13:00 uur, op feestdagen zijn wij gesloten)

E-mail: customercare@euclaim.nl

KvK-nummer: 34250509

BTW-identificatienummer: 8170.03.137.B01

EUclaim biedt (juridische) diensten om luchtvaartpassagiers en reizigers te helpen omgaan met de gevolgen van vlucht/reisverstoringen. Deze diensten kunnen van tijd tot tijd veranderen, maar omvatten in ieder geval het uitoefenen van de rechten van luchtvaartpassagiers en reizigers, inclusief, maar niet beperkt tot, het claimen van compensatie, schade en restitutie die voortvloeit uit vertraagde of geannuleerde vluchten en reizen en/of andere gerelateerde problemen. EUclaim treedt daarbij op als gemachtigde van de claimer en/of opdrachtgever op basis van een volmacht.

Artikel 4: 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 bevoegd is deze overeenkomst aan te gaan voor zichzelf c.q. de opdracht te geven namens de door hem opgegeven (mede)claimer(s). De opdrachtgever staat er dan ook voor in dat hij gevolmachtigd is om de claim voor de door hem opgegeven claimer(s) bij EUclaim in te dienen.
4. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij bevoegd is om namens de door hem opgegeven claimer(s) gegevens aan te leveren, instructies te geven en, indien relevant, rechtshandelingen te verrichten die samenhangen met de behandeling van de claim.
5. EUclaim is zonder opgave van redenen gerechtigd om een aanvraag of claim te weigeren, een overeenkomst niet aan te gaan, dan wel een opdrachtgever en/of claimer te weigeren. EUclaim deelt dit zo spoedig mogelijk mede aan de opdrachtgever.
6. EUclaim houdt zich het recht voor om een deel van dan wel de volledige claim in te trekken of de volledige overeenkomst te ontbinden dan wel te vernietigen 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 of claimer(s) naar inzicht van EUclaim onwerkbaar maakt.
7. 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 ontleend worden aan de informatie die door EUclaim op dan wel via haar website wordt verstrekt.
8. Indien EUclaim met de opdrachtgever of claimer een vast honorarium, of 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.
9. Indien de opdrachtgever na de wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen 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)

samenwerkingspartners, is EUclaim gerechtigd om het No cure, no pay-tarief, de dossierkosten, 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 volgens het liquidatietarief, nasalaris en de overige gemaakte kosten.

10. 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.
11. 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 ten aanzien van de claim, het laten 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.
12. 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 derden 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 derden en/of een tussenpersoon dan wel een derden 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.

Artikel 5: Verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle benodigde gegevens, informatie en documenten die voor de beoordeling en behandeling van de claim nodig zijn. Tijdig betekent op voorhand dan wel tijdens of direct na het indienen van de claim. 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, reisorganisatie, reisagent, 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 bankgegevens 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 het no cure, no pay-tarief, dossierkosten en werkelijk geleden schade bij de opdrachtgever en/of claimer(s) in rekening gebracht.
5. De opdrachtgever vrijwaart EUclaim voor alle aanspraken van derden 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 zonder vooraf overleg met EUclaim 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 en bekijken wij samen welke stappen vervolgens moeten worden ondernomen.
7. De opdrachtgever en/of claimer(s) zal zijn/haar claim niet door een andere partij, zoals een juridisch dienstverlener, claimorganisatie, rechtsbijstandverzekering, reisagent et cetera in behandeling laten nemen. Indien zijn claim reeds elders in behandeling is, zal de opdrachtgever en/of claimer(s) zijn claim daar per direct stopzetten. Wanneer

EUclaim genoodzaakt is de claim stop te zetten vanwege voorgaande situatie, is artikel 4 lid 9 van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

Artikel 6: Tarief

1. EUclaim werkt op basis van een no cure, no pay-model, voor zover dat voor de betreffende claim door EUclaim is aangeboden.
2. Alle bedragen c.q. prijzen van EUclaim zijn uitgedrukt in euro's en inclusief 21% omzetbelasting (BTW).
3. Het no cure, no pay-tarief voor een claim bedraagt 31% van het volledige (vorderings)bedrag waar de opdrachtgever en/of claimer(s) recht op heeft dan wel het door de luchtvaartmaatschappij uitgekeerde bedrag.
4. Het volledige no cure, no pay-tarief wordt in rekening gebracht aan de opdrachtgever indien er een (gedeeltelijke) betaling ten behoeve van de opdrachtgever en/of claimer(s) rechtstreeks aan de opdrachtgever, claimer(s) of aan een (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel enig andere derde is gedaan.
5. Voor de administratieve werkzaamheden voor een claim wordt naast het no cure, no pay-tarief, €33 dossierkosten per claimer aan de opdrachtgever en/of claimer in rekening gebracht.
6. 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.
7. Wanneer de opdrachtgever en/of claimer(s) besluit(en) om na de wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen en in het geval er een juridische procedure is gestart 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 het no cure, no pay-tarief en de dossierkosten) bij de opdrachtgever en/of claimer(s) in rekening te brengen.
8. 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).

9. 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 7: Betaling en ontvangen gelden

1. Alle gelden die EUclaim voor of namens de opdrachtgever en/of claimer(s) ontvangt, worden ontvangen op de passagiersgeldenrekening van EUclaim.
2. 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.
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, worden beschouwd als incassoresultaat. Allereerst dient hiervan te worden voldaan: het No cure, no pay-tarief, de dossierkosten – en in het geval van een juridische procedure c.q. uitgebrachte dagvaarding: de (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten, wettelijke rente, griffierechten, explootkosten, deurwaarderskosten, het salaris gemachtigde, het nasalaris en de overige (daadwerkelijk) gemaakte kosten. Deze gelden, komen direct en geheel toe aan EUclaim.
4. Indien een betaling rechtstreeks aan de opdrachtgever, claimer(s) of een derde wordt gedaan, moet dit direct aan EUclaim worden gemeld. 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. EUclaim zal dan aan de opdrachtgever en/of claimer(s) een factuur sturen voor het no cure, no pay-tarief, de dossierkosten – en in het geval van een juridische procedure c.q. uitgebrachte dagvaarding: de (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten, wettelijke rente, griffierechten, explootkosten, deurwaarderskosten, het salaris gemachtigde, het nasalaris en de overige (daadwerkelijk) gemaakte kosten.
5. Indien de debiteur aan de opdrachtgever en/of claimer(s), (rechtsbijstand)verzekeraar dan wel een derde een vergoeding in natura aanbiedt, bijvoorbeeld in de vorm van tickets of vouchers, staat het de opdrachtgever en/of claimer(s) vrij dit – in overleg met EUclaim - te accepteren, met uitzondering van de situatie dat er reeds een juridische procedure is gestart c.q. een dagvaarding is uitgebracht. 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 no cure, no pay-tarief en de dossierkosten aan EUclaim te betalen.

6. Ingeval EUclaim reeds een juridische procedure in naam van de opdrachtgever en/of claimer(s) is gestart c.q. een dagvaarding heeft laten uitbrengen, is het voor de opdrachtgever en/of claimer(s) niet mogelijk de claim kosteloos in te trekken, de overeenkomst te ontbinden dan wel – zonder overleg met EUclaim - 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 6 van deze voorwaarden aan EUclaim verschuldigd. Artikel 4.9 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 aan de opdrachtgever en/of claimer toekomende bedragen worden, voor zover herleidbaar en met inachtneming van de overeengekomen aan EUclaim toekomende vergoedingen en kosten, in beginsel binnen 30 dagen na ontvangst door EUclaim uitbetaald op het bij EUclaim bekende IBAN rekeningnummer.
9. Het No cure, no pay-tarief en de dossierkosten worden door EUclaim in mindering gebracht op de eerste (deel)betaling(en) die EUclaim uitkeert.
10. Indien EUclaim per abuis te veel geld aan opdrachtgever heeft uitgekeerd, dient opdrachtgever het teveel ontvangen bedrag 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 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 8: 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 ingediende claim.
2. EUclaim bepaalt de wijze waarop een dossier inhoudelijk wordt behandeld en of een minnelijke regeling of procedure passend is.
 3. EUclaim is gerechtigd juridische procedures 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 schriftelijk verstrekt. Inzage van processtukken geschiedt in persoon op het kantoor van EUclaim.
 4. 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.
 5. Indien EUclaim het niet opportuun acht een gerechtelijke procedure te starten dan wel voort te zetten wegens voortschrijdend inzicht, nieuwe informatie, dan wel indien dat naar haar redelijke oordeel niet opportuun is, bijvoorbeeld vanwege beperkte verhaalsmogelijkheden, is EUclaim 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. 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 9: 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 derden 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 verwijderen of aanpassen. Op verzoek verstrekt EUclaim een overzicht van de gegevens van de opdrachtgever en/of claimer(s) welke bij EUclaim bekend zijn.
4. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in het privacy statement van EUclaim.

Artikel 10: 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 derden 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 11: 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 aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid beperkt tot directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van EUclaim in de uitvoering van de Overeenkomst.
3. EUclaim is niet aansprakelijk voor de (eventueel) door de opdrachtgever, claimer(s) en/of derde geleden of nog te lijden indirecte schade, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet. Onder indirecte schade wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan gevolgschade, gemiste inkomsten, immateriële schade, bedrijfsschade, verlies van orders en winstderving.
4. De aansprakelijkheid van EUclaim is beperkt tot het bedrag waarop de opdrachtgever of claimer(s) aanspraak zou(den) hebben in verband met de behandelde claim (het bedrag waarvoor EUclaim de claim heeft aangenomen), met inachtneming van de

overeengekomen vergoeding van EUclaim.

5. Het voorgaande laat aansprakelijkheid van EUclaim op grond van dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.
6. EUclaim is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of te laat aangeleverde informatie van de opdrachtgever of claimer(s).
7. De opdrachtgever en/of claimer(s) vrijwaart EUclaim voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden. Indien EUclaim uit dien hoofde door derden 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 derden 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.

Artikel 12: Overmacht

1. EUclaim is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de opdrachtgever en/of claimer(s) indien EUclaim 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 buitenaf komende 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 13: Herroepingsrecht

1. De opdrachtgever en/of claimer kan de overeenkomst c.q. claim binnen 14 dagen na het indienen van de claim kosteloos en zonder opgaaf van reden herroepen.
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, per post, of via de herroepingsknop op www.euclaim.nl).
3. De intrekking kan worden gestuurd naar:

EUclaim B.V.

Vossenstraat 6

6811 JL Arnhem

of

E-mail: customercare@euclaim.nl

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

Voorbeeld van een herroepingsformulier

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

De overeenkomst kan ook middels de herroepingsknop 'claim annuleren' op de website www.euclaim.nl worden ingetrokken.

4. Na afloop van de herroepingstermijn geldt voor beëindiging of intrekking van de overeenkomst c.q. claim hetgeen daarover elders in deze voorwaarden is bepaald.

Artikel 14: Klachtenregeling

1. Heeft u een klacht? Dat vinden we heel vervelend. Laat het ons zo snel mogelijk weten als u een klacht heeft en omschrijf uw probleem zo duidelijk en volledig mogelijk. Dan kunnen we u het beste helpen. Uw klacht kunt u sturen naar customercare@euclaim.nl.
2. U krijgt uiterlijk binnen 14 dagen antwoord van ons. We helpen u meteen, of u hoort hoeveel tijd we nodig hebben om het op te lossen.

Artikel 15: 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 derden, één (1) jaar.

Artikel 16: Toepasselijk recht

1. Alle met EUclaim aangegane 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), tenzij een dwingende wetsbepaling uitdrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanwijst.