

Vlucht Vertraagd Service - Aanvullende Algemene voorwaarden Stichting Consumenten Belangen Curaçao

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd: Stichting Consumenten Belangen Curaçao, statutair gevestigd te Curaçao;

Definities

Claim: vordering van cliënt op basis van Verordening EG261/2004 op de luchtvaartmaatschappij.

Verordening: EG Verordening 261/2004.

Luchtvaartmaatschappij: een bedrijf dat vervoer door de lucht heeft aangeboden aan cliënt dan wel voornemens was deze uit te voeren.

Cliënt: de opdrachtgever van Stichting Consumenten Belangen Curaçao, tevens zijnde de persoon die een claim heeft op de luchtvaartmaatschappij; Een cliënt mag meerdere personen richting Stichting Consumenten Belangen Curaçao vertegenwoordigen.

Overeenkomst: het contract tussen Stichting Consumenten Belangen Curaçao en cliënt waarin de cliënt volmacht verleent aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao om de claim te innen.

Buitengerechtelijk traject: het buitengerechtelijk traject houdt in dat Stichting Consumenten Belangen Curaçao naar eigen inzicht aanmaningen en (sommatie)brieven zal opstellen en bezorgen als methode om de claim te incasseren.

Gerechtelijk Traject: de gerechtelijke incasso van de claim door en/of namens Stichting Consumenten Belangen Curaçao, in eigen naam, dan wel uit naam van cliënt waaronder (maar niet uitsluitend) het opstellen van een dagvaarding en/of voeren van een gerechtelijke procedure tegen de luchtvaartmaatschappij, het voeren van (schikkings)onderhandelingen met de luchtvaartmaatschappij.

Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden gelden op alle overeenkomsten die tot stand komen tussen Stichting Consumenten Belangen Curaçao en cliënt. De overeenkomst tussen Stichting Consumenten Belangen Curaçao en cliënt komt tot stand op het moment dat de claim door cliënt is ingediend bij Stichting Consumenten Belangen Curaçao.
2. Stichting Consumenten Belangen Curaçao dient namens cliënt een claim in om een wettelijk voorgeschreven forfaitaire compensatiebedrag te verkrijgen bij vertraging, annulering, overboeking of instapweigering op basis van EG Verordening 261/2004.
3. Indien Stichting Consumenten Belangen Curaçao de claim van cliënt in behandeling neemt, zal Stichting Consumenten Belangen Curaçao zich redelijkerwijs inspannen om de claim te innen.
4. Stichting Consumenten Belangen Curaçao zal vertrouwelijk omgaan met de (persoons)gegevens van cliënt. In het kader van de normale bedrijfsvoering van Stichting Consumenten Belangen Curaçao, verleent cliënt Stichting Consumenten Belangen Curaçao hierbij ex artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens ondubbelzinnige toestemming voor de verwerking van de door cliënt opgegeven persoonsgegevens en het gebruik daarvan.
5. De algemene voorwaarden gelden ook voor juridische samenwerkingspartners van Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Cliënt geeft tevens toestemming aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao om de persoonsgegevens te verstrekken aan juridische samenwerkingspartners wanneer nodig.

6. Stichting Consumenten Belangen Curaçao geeft geen garanties over het succesvol innen van een claim bij de luchtvaartmaatschappij. Stichting Consumenten Belangen Curaçao zal niet voor elke handeling die het uitvoert een update sturen aan cliënt, maar deze zal gedurende het traject zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden door middel van e-mails en/of telefoongesprekken. Aan de adviezen van Stichting Consumenten Belangen Curaçao kunnen geen rechten worden ontleend. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is niet aansprakelijk voor enig gevolg van het nalaten van cliënt van het (regelmatig) lezen van berichten die door Stichting Consumenten Belangen Curaçao zijn verstuurd.
7. Stichting Consumenten Belangen Curaçao kan en mag zonder opgave van reden de claim te allen tijde staken, ongeacht of dit tijdens buitengerechtelijk traject of gerechtelijk traject is. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is vanaf dat moment niet meer verplicht om enige inspanning te verrichten met betrekking tot de claim.
8. Deze overeenkomst tussen cliënt en Stichting Consumenten Belangen Curaçao kan op 3 manieren worden beëindigd, namelijk (1) de claim wordt door Stichting Consumenten Belangen Curaçao schriftelijk beëindigd, (2) de claim wordt geïnd, of (3) de overeenkomst wordt tussentijds beëindigd door cliënt. Indien de overeenkomst door cliënt tussentijds wordt beëindigd dan zijn de voorwaarden onder artikel 16, 17 en 18 van kracht.

Verplichtingen van de cliënt

9. Cliënt verklaart dat de door hem aangeleverde informatie juist en naar waarheid is verstrekt aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao.
10. Cliënt verklaart dat Stichting Consumenten Belangen Curaçao op de hoogte is gesteld van alle correspondentie die met de luchtvaartmaatschappij tot op heden is gevoerd.
11. Cliënt wordt geacht gehoor te geven aan instructies van Stichting Consumenten Belangen Curaçao en deze uit te voeren. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor tijd verliezen/of het verlopen van termijnen als gevolg van het nalaten hiervan. Indien cliënt geen gehoor geeft aan deze instructies binnen een termijn van 3 maanden mag Stichting Consumenten Belangen Curaçao 20% van het claimbedrag in rekening brengen.
12. Cliënt is het niet toegestaan rechtstreeks te communiceren met luchtvaartmaatschappij na het aangaan van de overeenkomst met betrekking tot de claim tijdens het buitengerechtelijke traject, dan wel het gerechtelijke traject. Uitgezonderd van een schriftelijke overeenkomst met Stichting Consumenten Belangen Curaçao hierover. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is niet aansprakelijk voor mogelijke schade en/of verliezen voortvloeiend uit eigen acties van de cliënt tegen de luchtvaartmaatschappij.
13. Cliënt is verplicht om Stichting Consumenten Belangen Curaçao binnen zeven dagen op de hoogte te stellen van elke vorm van communicatie tussen cliënt en luchtvaartmaatschappij. Indien Stichting Consumenten Belangen Curaçao van de luchtvaartmaatschappij verneemt dat er contact met cliënt is geweest, en dit is door cliënt niet binnen 7 dagen gemeld, mag Stichting Consumenten Belangen Curaçao maximaal een bedrag van 20% van het compensatiebedrag in rekening brengen plus eventueel reeds gemaakte kosten.
14. Het is cliënt niet toegestaan de claim aan derden over te dragen, tenzij schriftelijk overeengekomen met Stichting Consumenten Belangen Curaçao.
15. Het is cliënt, behalve binnen een termijn van 14 dagen, niet toegestaan de overeenkomst tussentijds te beëindigen, tenzij expliciet en schriftelijk overeengekomen met Stichting Consumenten Belangen Curaçao.
16. Cliënt heeft geen recht op beëindiging van de overeenkomst binnen de hiervoor genoemde termijn van 14 dagen, zodra cliënt heeft ingestemd met dat begonnen wordt met de nakoming. Cliënt geeft uitdrukkelijke instemming, dat met de nakoming wordt begonnen, door het ondertekenen van de volmacht.

17. Het is cliënt niet toegestaan om de claim in te dienen bij een andere (claim)organisatie dan Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Doet cliënt dit wel, dan zijn artikel 18 en 20 van toepassing.
18. Indien cliënt in strijd handelt met de artikelen 9 t/m 17 van de algemene voorwaarden, of een aanbod van de luchtvaartmaatschappij accepteert zonder schriftelijke toestemming van Stichting Consumenten Belangen Curaçao, is cliënt een bedrag ter grootte van 20% van de claim verschuldigd aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Dit bedrag dient binnen 14 werkdagen na de datum van beëindiging en/of overdracht van de claim te worden overgemaakt op de rekening van Stichting Consumenten Belangen Curaçao.
19. Indien cliënt niet heeft gemeld dat er een lopende zaak is en reeds een buitengerechtelijk traject, of een gerechtelijk traject is gestart tegen de luchtvaartmaatschappij, is cliënt een bedrag ter hoogte van 20% van de claim verschuldigd en eventueel gemaakte kosten. Dit bedrag dient binnen 14 dagen na de datum van ontvangst van de factuur te worden overgemaakt op de rekening van Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Daarnaast is cliënt gehouden de door Stichting Consumenten Belangen Curaçao reeds gemaakte kosten voor het gerechtelijke traject, te vergoeden.
20. Indien (een gedeelte van) de claim wordt geïncasseerd door Stichting Consumenten Belangen Curaçao of client, zal cliënt, tenzij artikel 18 van toepassing is, aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao een bedrag van 20% van het totaal geïnde compensatie bedrag verschuldigd zijn.
21. Indien de contactgegevens van cliënt wijzigen na het aangaan van de overeenkomst, zal cliënt dit onmiddellijk, dan wel binnen zeven dagen doorgeven aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Voor tijdverlies en het verlopen van termijnen, alsmede mogelijke andere gevolgen het verstrekken van onjuiste contactgegevens of het niet doorgeven van wijzigingen door cliënt, is Stichting Consumenten Belangen Curaçao niet aansprakelijk.
22. Iedere aansprakelijkheid van Stichting Consumenten Belangen Curaçao is uitgesloten, behoudens indien er sprake is van opzet dan wel grove schuld. Onder deze uitsluiting van aansprakelijkheid valt alle (in)directe schade, immateriële schade, winstdaling en bedrijfsschade, hoegenaamd en uit welken hoofde dan ook.

Gegevensbescherming

23. In het kader van de uitvoering van de overeenkomst verwerkt Stichting Consumenten Belangen Curaçao de door de opdrachtgever aangeleverde (persoons)gegevens. De bepalingen uit de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming worden door Stichting Consumenten Belangen Curaçao nageleefd.
24. Stichting Consumenten Belangen Curaçao zal, zonder toestemming, geen (persoons)gegevens aan derde(n) kenbaar maken, behoudens en voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
25. Stichting Consumenten Belangen Curaçao zal op verzoek van de opdrachtgever en/of claimer(s) de persoonsgegevens uit haar database verwijderen, mits opdrachtgever en/of claimer(s) voldaan hebben aan hun financiële verplichtingen uit de overeenkomst en die gegevens voor Stichting Consumenten Belangen Curaçao noodzakelijk zijn om betaling te verkrijgen. Alleen de opdrachtgever kan (online) gegevens (laten) aanpassen en (laten) wijzigen. Op verzoek verstrekt Stichting Consumenten Belangen Curaçao een overzicht van de gegevens van de opdrachtgever en/of claimer(s) die bij Stichting Consumenten Belangen Curaçao bekend zijn.
26. De door Stichting Consumenten Belangen Curaçao verzamelde persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor het bereiken van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en gebruikt. De bewaartermijn voor de verzamelde gegevens van afgesloten dossiers en/of claims zal maximaal 6 maanden zijn.

Volmacht

27. Cliënt geeft Stichting Consumenten Belangen Curaçao de bevoegdheid om cliënt te vertegenwoordigen door middel van het tekenen van een volmacht. Hierbij geeft cliënt Stichting Consumenten Belangen Curaçao de volmacht om de claim te incasseren in het buitengerechtelijke traject en het gerechtelijke traject, en daarmee alles te doen wat zij nodig acht om dit te bewerkstelligen. De volmacht is reeds aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao verleend bij het aangaan van de overeenkomst.

Buitengerechtelijk traject

28. Aan de hand van de aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao ter beschikking gestelde informatie, en de correspondentie van de luchtvaartmaatschappij zal Stichting Consumenten Belangen Curaçao evalueren of een buitengerechtelijk traject wel of niet gestart zal worden. Indien Stichting Consumenten Belangen Curaçao het starten van een buitengerechtelijk traject niet opportuun acht, of om welke reden dan ook, is Stichting Consumenten Belangen Curaçao bij machte om af te zien van een buitengerechtelijk traject, zonder opgave van reden. Voor het starten van een buitengerechtelijk traject en het eventueel daaropvolgende gerechtelijk traject zal toestemming worden gevraagd aan cliënt.

Gerechtelijk Traject

29. Het recht om te beoordelen of er een gerechtelijk traject zal worden gestart ligt bij Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Stichting Consumenten Belangen Curaçao heeft het recht om af te zien van het starten van een gerechtelijk traject indien Stichting Consumenten Belangen Curaçao het gerechtelijke traject niet opportuun acht, of om welke reden dan ook, zonder opgave van reden.
30. Cliënt verleent toestemming aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao om de gerechtelijke procedure te starten. Hieronder verstaat Stichting Consumenten Belangen Curaçao ook het treffen van een schikking, dan wel het overgaan op andere maatregelen welke door Stichting Consumenten Belangen Curaçao nodig geacht worden.
31. Indien cliënt op basis van gegronde dan wel ongegronde redenen het gerechtelijke traject beeindigt, worden de eventueel gemaakte kosten verhaald op cliënt.
32. Voor het indienen van een klacht bij de bevoegde inspectie en het starten van het gerechtelijk traject kunnen verschillende termijnen gelden. Voor het starten van een rechtszaak tegen de luchtvaartmaatschappij gelden verschillende vervaltermijnen:
- 2 jaar voor claims die vallen onder het Nederlandse procesrecht
 - 3 jaar voor claims die vallen onder het Duitse procesrecht
 - 6 jaar voor claims die vallen onder het Engelse procesrecht
 - 1 jaar voor claims die vallen onder het Belgische procesrecht

De vervaltermijn vangt aan op de datum dat de vlucht in kwestie gepland was. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg kan zijn van mogelijk verval van de claim.

33. Het gerechtelijk traject wordt door Stichting Consumenten Belangen Curaçao naar eigen inzicht gevoerd op basis van 'no cure no pay'.

Tarieven

34. Stichting Consumenten Belangen Curaçao werkt op op basis van no cure no pay, vooraf worden geen kosten in rekening gebracht. Alleen bij succes wordt er 20% van het totaal ontvangen claimbedrag ingehouden, alsmede een bedrag aan handlingskosten.

35. Betalingen door de luchtvaartmaatschappij die rechtstreeks aan cliënt worden gedaan moeten uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst door de cliënt, worden gemeld aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Bij gebreke behoudt Stichting Consumenten Belangen Curaçao zich het recht de cliënt 20% van de totaal geclaimde hoofdsom te factureren. Daarnaast komen de eventuele kosten die gemaakt zijn in verband met het incasseren voor rekening van cliënt.
36. Indien de luchtvaartmaatschappij na aanvang van het buitengerechtelijk traject, maar vóór het starten van het gerechtelijke traject compensatie aanbiedt in een andere vorm dan in geld, dan is het cliënt toegestaan deze te accepteren nadat er schriftelijk toestemming is gegeven door Stichting Consumenten Belangen Curaçao. Stichting Consumenten Belangen Curaçao behoudt zich het recht voor 20% van het geclaimde bedrag in geld te factureren.
37. Na aanvang van het gerechtelijk traject is het de cliënt niet toegestaan vouchers, Air Miles of een andere vorm van compensatie te accepteren in plaats van de geldelijke compensatie. Indien cliënt in strijd met dit artikel handelt, is cliënt Stichting Consumenten Belangen Curaçao een bedrag van 20% van het claimbedrag verschuldigd. Daarnaast is cliënt gehouden de door Stichting Consumenten Belangen Curaçao reeds gemaakte kosten voor het gerechtelijke traject te vergoeden.
38. Er worden geen kosten in rekening gebracht als geen vorm van compensatie wordt verkregen van de luchtvaartmaatschappij door Stichting Consumenten Belangen Curaçao, tenzij er sprake is van het bepaalde in de artikelen 9 t/m 20 van de algemene voorwaarden.
39. Bij een succesvolle incasso van de claim, zal 20% van het geïnde compensatiebedrag aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao toekomen. In het geval dat dit bedrag direct naar de rekening van de cliënt wordt gestort door de luchtvaartmaatschappij zal Stichting Consumenten Belangen Curaçao 20% van het geïnde compensatiebedrag in rekening brengen, onverminderd de toepassing van artikel 35. Dit is ongeacht of de incassering plaatsvindt door inspanningen van Stichting Consumenten Belangen Curaçao, of de cliënt in samenwerking met Stichting Consumenten Belangen Curaçao.
40. Alle inkomsten die voortvloeien uit inspanningen die Stichting Consumenten Belangen Curaçao verricht voor het innen van de claim, zoals de wettelijke rente, proceskosten en alle andere niet verder gespecificeerde toewijsbare kosten vallen toe aan Stichting Consumenten Belangen Curaçao

Betaling

41. 80% van de door Stichting Consumenten Belangen Curaçao ontvangen bedragen die bestemd zijn voor cliënt, zullen uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de gelden worden overgemaakt. Dit indien de ontvangen bedragen kunnen worden gekoppeld aan een referentienummer en cliënt de bankgegevens heeft verstrekt. Indien dit niet het geval is behoudt Stichting Consumenten Belangen Curaçao zich het recht voor om de betaling aan cliënt te doen uiterlijk 30 dagen nadat het referentienummer en de bankgegevens bekend zijn. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verschaffen van foutieve bankgegevens door cliënt. Stichting Consumenten Belangen Curaçao behoudt zich recht voor om transactiekosten naar buitenlandse rekeningnummers in mindering te brengen op het uit te keren compensatiebedrag.
42. Indien er geen bankgegevens bekend zijn bij Stichting Consumenten Belangen Curaçao nadat cliënt geïnformeerd is dat de compensatie door de luchtvaartmaatschappij is gehonoreerd zal Stichting Consumenten Belangen Curaçao minimaal drie contactmomenten zoeken met cliënt binnen een termijn van vier maanden om de bankgegevens te ontvangen. Indien cliënt verzuimt bankgegevens te verstrekken behoudt Stichting Consumenten Belangen Curaçao zich het recht voor om na één kalenderjaar na ontvangst van de compensatie zich het gehele compensatiebedrag toe te kennen.

Overmacht

43. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens cliënt indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht of een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch welke krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Stichting Consumenten Belangen Curaçao geen invloed kan dan wel kon uitoefenen, doch waardoor Stichting Consumenten Belangen Curaçao niet in staat is haar verplichtingen jegens cliënt na te komen.
44. Stichting Consumenten Belangen Curaçao heeft eveneens het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid de (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert nadat Stichting Consumenten Belangen Curaçao enige verbintenis uit hoofde van de overeenkomst met cliënt had moeten nakomen.
45. Stichting Consumenten Belangen Curaçao is gerechtigd om haar verplichtingen jegens cliënt op te schorten zolang de overmacht voortduurt.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Geschillen met Stichting Consumenten Belangen Curaçao over de uitvoering van de overeenkomst worden voorgelegd aan de rechtbank te Curaçao.

Op de overeenkomst is Curaçao recht van toepassing.

Deze Algemene voorwaarden zijn vastgesteld door het bestuur van Stichting Consumenten Belangen Curaçao.

Datum van inwerkingtreding 9 februari 2021.