

### **Artikel 1. Begrippen**

Oprachtnemer: Randstad Personenschade B.V, een besloten vennootschap met als doel het behartigen van de belangen van letselschade slachtoffers en regresnemende werkgever in de meest ruime zin, verder genoemd 'opdrachtnemer'.

Oprachtgever: de natuurlijke- en/of rechtspersoon van wie opdrachtgever een opdracht heeft aanvaard of met wie opdrachtgever op welke wijze dan ook in onderhandeling is of is geweest over het verstrekken en aanvaarden van een opdracht.

Aard van dienstverlening: buitengerechtelijke juridische rechtsbijstand ter behartigen van de burgerrechtelijke belangen van de opdrachtgever. Indien nodig wordt in overleg met de opdrachtgever en op rekening van de opdrachtgever naar een samenwerkende advocaat begeleid.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aan de opdrachtgever verstrekte of te verstrekken opdrachten evenals op de onderhandelingen over opdrachten, ongeacht of die tot stand zijn gekomen.

2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden slechts indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen en hebben alleen betrekking op de opdracht waarvoor deze zijn overeengekomen.

2.3. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk door de opdrachtgever op de opdracht van toepassing zijn verklaard.

### **Artikel 3. Overeenkomst**

3.1. De overeenkomst tot opdracht komt tot stand door aanvaarding van de opdracht door de opdrachtgever. Op de opdracht is de regeling in Boek 7, titel 7 Burgerlijk Wetboek van toepassing, behoudens en voor zover daarvan in deze voorwaarden, en/of de overeenkomst met de opdrachtgever, wordt afgeweken.

3.2. Elke opdracht wordt schriftelijk aanvaard, waartoe een overeenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtgever wordt opgesteld en ondertekend. Opdrachtnemer kan de opdracht via elektronische communicatie aanvaarden mits dit aanvaarding uitdrukkelijk blijkt.

3.3. Bij onduidelijkheden over de opdracht prevaleert de tekst van de overeenkomst en daarna die van deze voorwaarden, boven het bepaalde in het Burgerlijk Wetboek.

3.4. Zo nodig in afwijking van artikel 7:404 BW bepaalt de opdrachtgever wie met de uitvoering van een opdracht wordt belast, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk bij de aanvaarding van de opdracht anders is overeengekomen.

### **Artikel 4. Opdrachten**

4.1. De opdracht is vermeld in de door opdrachtgever ondertekende opdracht tot behandeling.

4.2. Het resultaat van de opdracht is uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever of de door opdrachtgever aan te wijzen

natuurlijke- of rechtspersonen. Andere kunnen hieraan geen rechten ontleen. Zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever mogen rapporten, brieven, berekeningen en andere voor de zaak relevante informatie niet worden geopenbaard, tenzij de opdrachtgever, gelet op de aard van de opdracht, geacht moet worden hiervoor toestemming te hebben verleend.

4.3. De opdrachtgever is slechts gebonden aan de inhoud van rapporten en adviezen in digitale vorm, indien die volledig overeenkomt met de inhoud van het originele, door en bij de opdrachtgever bewaarde of opgeslagen document.

### **Artikel 5. Verplichtingen van Randstad Personenschade**

5.1. Opdrachtnemer vervult de door haar aanvaarde opdrachten naar beste weten en kunnen en neemt daarbij de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.

5.2. De door de opdrachtgever ingeschakelde deskundigen nemen bij de uitvoering van opdrachten de relevante beroepsregels in acht. Door het aanvaarden van de opdracht aanvaardt de opdrachtgever de uit de Gedragscode Behandeling Letselschade voortvloeiende verplichtingen en beperkingen.

### **Artikel 6. Deskundigen**

Indien nodig staat het de opdrachtgever vrij, maar niet dan na overleg met de opdrachtgever, zich bij de uitvoering van opdrachten te laten bijstaan door externe deskundigen. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 7. Uitwisseling en opslag van gegevens**

7.1. De opdrachtgever is verplicht de opdrachtgever volledig en juist te informeren over alle voor de uitvoering van de opdracht relevante feiten en omstandigheden en is voorts verplicht alle relevante gegevens aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen.

7.2. Opdrachtnemer staat ervoor in dat bij het verzamelen, opslaan en afstaan van de relevante gegevens en bescheiden is voldaan aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Alle medische gegevens worden bewaard en opgeslagen in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving.

### **Artikel 8. Einde van de opdracht**

8.1. De opdracht eindigt door volbrenging daarvan. Het staat de opdrachtgever vrij elke opdracht tussentijds te beëindigen of de uitvoering daarvan op te schorten indien zij hiertoe in redelijkheid aanleiding ziet. In dat geval doet de opdrachtgever - naar eigen keuze - mondeling of schriftelijk verslag van haar bevindingen. Artikel 7:408 lid 2 BW wordt hierbij dan ook terzijde gesteld.

8.2. Tussentijdse beëindiging of opschorting is in elk geval mogelijk (i) indien de opdrachtgever zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever niet nakomt, (ii) indien de opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren, surseance van betaling aanvraagt of zijn onderneming geheel of gedeeltelijk

staakt of liquideert, (iii) indien de opdrachtgever komt te overlijden of - bij rechtspersonen - besluit tot ontbinding of (iv) indien de opdrachtnemer op andere gronden vreest dat de opdrachtgever zijn verplichtingen jegens opdrachtnemer niet zal nakomen. Dit alles tenzij de kosten door een verzekeringsmaatschappij of aansprakelijke partij zijn gegarandeerd.

8.3. Opdrachtgever draagt de aanspraken op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en alle overage kosten in verband met de behandeling van de opdracht, zoals onder meer de kosten van de medisch adviseur, de kosten voor het opvragen van (medische) informatieve en de kosten van deskundigen over aan opdrachtnemer. Middels deze akte van cessie heeft opdrachtnemer een rechtstreeks vorderingrecht van zijn kosten op de aansprakelijke wederpartij c.q. diens verzekeraar en is hij gemachtigd te vragen om de bovengenoemde kosten over te maken op het rekeningnummer van de opdrachtnemer.

8.4. Bij wederopzegging van de opdracht tot behandeling of overstappen naar een andere belangenbehartiger behoudt opdrachtnemer haar recht om de door haar tot de datum van wederopzegging gemaakte kosten (zoals vermeld onder artikel 4) rechtstreeks te vorderen van de aansprakelijke wederpartij c.q. diens verzekeraar. Opdrachtgever verklaart te allen tijde mee te werken aan een verkrijging van deze kosten voor zover de aansprakelijke partij c.q. diens verzekeraar voor zover deze de akte van cessie zoals vermeld onder artikel 8.3 niet zou honoreren.

#### **Artikel 9. Aansprakelijkheid, vrijwaring, verval**

9.1. Opdrachtnemer verklaart een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten tegen een verzekerd bedrag en tegen condities die in de branche van Randstad Personenschade niet ongebruikelijk zijn.

9.2. Iedere (buiten)contractuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer is steeds beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigens risico van Randstad Personenschade volgens de polisvoorwaarde.

9.3. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaatsvinden, dan is iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot het bedrag dat door Randstad Personenschade B.V in verband met de betreffende overeenkomst in rekening is gebracht, zulks met een maximum van € 40.000,--.

9.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door hem ingeschakelde derden.

9.5. Schadeclaims dienen door opdrachtgever onverwijld schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

9.6. Ieder recht op vergoeding van schade vervalt 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan althans 1 jaar nadat opdrachtgever bekend is geraakt met het schadeveroorzakende feit, tenzij opdrachtgever voordien opdrachtnemer schriftelijk aansprakelijk heeft gesteld

#### **Artikel 10. Facturering en betaling**

10.1. Opdrachtnemer factureert het aan haar verschuldigde honorarium en de gemaakte kosten op naam van de opdrachtgever. De nota's, ook tussentijdse en/of nota's ter doorberekening van door opdrachtnemer in het kader van de opdracht gemaakte kosten van derden, dienen binnen 21 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Indien in de met de opdrachtgever op schrift gestelde overeenkomst anders is bepaald, dan gelden die bepalingen.

10.2. Alle betalingen dienen te geschieden zonder beroep op compensatie, opschorting of korting, op de door de opdrachtnemer aan te wijzen rekening of op andere door de opdrachtnemer aan te geven wijze.

10.3. Indien een factuur of declaratie in het kader van BW 6:96 verhaalbaar is op een aansprakelijke partij of anderszins, dan tracht opdrachtnemer deze volledig te verhalen.

#### **Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen**

11.1. Op de totstandkoming van, inclusief de onderhandelingen over, als ook de uitvoering of nakoming van opdrachten is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing, ook al zou volgens het internationaal privaatrecht het recht van een ander land van toepassing zijn.

11.2. Alle geschillen die uit de rechtsverhouding tussen opdrachtnemer en haar opdrachtgever(s) voortvloeien, zullen uitsluitend worden beslist door de bevoegde rechter te Amsterdam.

#### **Artikel 12.**

Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als de 'Algemene Voorwaarden Randstad Personenschade B.V.

#### **KLACHTENREGELING**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening zullen wij trachten om in overleg met u tot een oplossing te komen. Wij adviseren u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelaar van uw dossier. Dat kan telefonisch, schriftelijk of per e-mail. Leidt dat niet tot het door u gewenste resultaat, dan kunt u een klacht indienen bij de directie. Daarin geeft u dan aan waaruit uw klacht bestaat en welke oplossing u wenselijk acht. De directie bevestigt uw klacht na ontvangst, bestudeert het dossier en overlegt zo nodig met de behandelaar van het dossier. Daarna volgt een inhoudelijke reactie. Het in behandeling nemen en afhandelen van een klacht heeft een hoge prioriteit. Wij verplichten ons om daarop terstond, maar uiterlijk binnen 14 dagen te reageren.