



Artikel 1 – Definities

1.1 SkySupport V.O.F., statutair gevestigd te Leidschendam aan de Doctor van Noortstraat 170, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96907681, is een vennootschap onder firma die zich bezighoudt met het verhalen van vorderingen voor luchtvaartpassagiers op grond van onder meer Verordening (EG) nr. 261/2004.

1.2 Onder “Cliënt” wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van SkySupport en daartoe een machtiging heeft ondertekend.

1.3 Onder “Claim” wordt verstaan iedere vordering van een Cliënt op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004, Verordening (EG) nr. 785/2004, Verordening (EG) nr. 889/2002, het Verdrag van Montréal (1999), dan wel op basis van een verzekering of andere regelingen inzake passagiersrechten.

1.4 Onder “Vergoeding” of “Compensatie” wordt verstaan: het bedrag dat door de luchtvaartmaatschappij of andere wederpartij wordt uitgekeerd aan SkySupport ten behoeve van de Cliënt, al dan niet in de vorm van een schikking, compensatie of schadevergoeding.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen SkySupport en de Cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Cliënt wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3 – Opdracht en machtiging

3.1 De overeenkomst tussen SkySupport en de Cliënt komt tot stand zodra de Cliënt SkySupport machtigt tot vertegenwoordiging en behandeling van zijn of haar Claim.

3.2 De machtiging geeft SkySupport het exclusieve recht om namens de Cliënt op te treden, zowel in als buiten rechte.

3.3 De Cliënt verklaart dat hij geen andere partijen heeft ingeschakeld voor dezelfde Claim. Indien blijkt dat meerdere partijen betrokken zijn, behoudt SkySupport zich het recht voor de opdracht te beëindigen en eventuele kosten in rekening te brengen. Zoals bedoeld in artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 – Verplichtingen van de Cliënt

4.1 De Cliënt is gehouden juiste en volledige informatie te verstrekken die nodig is voor een adequate behandeling van de Claim.

4.2 De Cliënt dient medewerking te verlenen gedurende de behandeling van de Claim, waaronder het aanleveren van documenten zoals instapkaarten, identiteitsbewijs en boekingsbevestigingen.

4.3 Indien de Cliënt de behandeling van de Claim belemmert of in strijd handelt met deze voorwaarden, is SkySupport gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en een vergoeding te vorderen overeenkomstig artikel 15 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 5 – Behandeling van de Claim

5.1 SkySupport verricht alle handelingen die naar haar inzicht noodzakelijk zijn voor een succesvolle afhandeling van de Claim.

5.2 SkySupport behoudt zich het recht voor om – zonder voorafgaand overleg – de aard van de claim te wijzigen, verweer te voeren, bewijsstukken aan te leveren of te reageren op tegenargumenten van de wederpartij.

5.3 SkySupport is bevoegd om derden, zoals advocaten of deurwaarders, in te schakelen voor de uitvoering



Artikel 6 – Succesfee en tarieven

6.1 SkySupport hanteert een resultaatsafhankelijke vergoeding (succesfee), welke uitsluitend verschuldigd is indien en zodra er een uitbetaling door de luchtvaartmaatschappij of wederpartij plaatsvindt.

6.2 De standaard succesfee bedraagt 29% inclusief btw (indien van toepassing) van het totale door SkySupport geïncasseerde bedrag.

6.3 In geval van een gerechtelijke procedure, of wanneer extra inzet noodzakelijk is zoals uitgebreide correspondentie, juridische onderbouwing, het inschakelen van een deurwaarder of andere incassant of inschakeling van een advocaat, bedraagt de succesfee 39% inclusief btw (indien van toepassing).

Artikel 7 – Betaling en uitbetaling

7.1 SkySupport draagt zorg voor betaling aan de Cliënt binnen uiterlijk 60 dagen na ontvangst van de Vergoeding, mits alle benodigde gegevens (zoals een correct IBAN-rekeningnummer) zijn ontvangen.

7.2 Indien de Cliënt onjuiste of onvolledige betaalgegevens aanlevert, vangt de termijn van 60 dagen pas aan op het moment dat de juiste gegevens zijn ontvangen.

7.3 Skysupport verzoekt de indiener van de claim tot het aanleveren van de juiste bankgegevens. Indien de bankgegevens onjuist worden verstrekt, ligt het risico hiervan bij de indiener.

7.4 Indien de indiener geen bankgegevens verstrekt, verzoekt Skysupport nog tweemaal tot aanlevering hiervan. Indien de indiener geen gehoor geeft aan deze verzoeken, komt het totaalbedrag van de ontvangen compensatie, 60 dagen na het laatste (derde verzoek) in zijn totaliteit toe aan Skysupport.

Artikel 8 – Kosten en incassomaatregelen

8.1 Alle gemaakte kosten die verband houden met de incasso van de Claim, waaronder juridische kosten, portokosten en administratiekosten, komen voor rekening van SkySupport tenzij anders overeengekomen.

8.2 Indien de Cliënt in gebreke blijft bij het verstrekken van juiste informatie of verzoekt tot beëindiging in strijd met artikel 15, is hij gehouden de in dat artikel genoemde vergoeding te voldoen.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 SkySupport is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het niet of niet tijdig behalen van resultaat bij het verhalen van de Claim.

9.2 SkySupport is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove nalatigheid. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

9.3 SkySupport is niet verantwoordelijk voor vertragingen of fouten veroorzaakt door derden, zoals luchtvaartmaatschappijen of post- en koeriersdiensten.

9.4 Skysupport werkt op no cure no pay basis en doet geen garanties over het succesvol afhandelen van een claim. Skysupport is nimmer aansprakelijk voor het niet behalen van een compensatie in welke vorm dan ook.

Artikel 10 – Klachtenprocedure

10.1 Klachten over de dienstverlening van SkySupport dienen binnen 30 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk te worden gemeld bij SkySupport, voorzien van een duidelijke omschrijving.

10.2 SkySupport zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, wordt de Cliënt daarvan op de hoogte gesteld.

10.3 Een klacht schort de betalingsverplichting van de Cliënt niet op, tenzij SkySupport schriftelijk anders beslist.



Artikel 11 – Beëindiging van de overeenkomst

11.1 De overeenkomst tussen SkySupport en de Cliënt wordt aangegaan voor de duur van de behandeling van de Claim en eindigt automatisch na de afwikkeling daarvan.

11.2 De Cliënt is gerechtigd de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te beëindigen binnen een termijn van 14 dagen na het verstrekken van de machtiging, mits schriftelijk kenbaar gemaakt.

11.3 Indien de Cliënt de overeenkomst wenst te beëindigen ná de termijn van 14 dagen, is hij gehouden een vergoeding van 25% van het mogelijke claimbedrag te voldoen.

11.4 Indien ten tijde van de opzegging reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is gemaakt, bedraagt deze vergoeding 35%.

Artikel 12 – Exclusiviteit

12.1 De Cliënt erkent dat SkySupport exclusief gerechtigd is om zijn of haar Claim te behandelen.

12.2 Indien de Cliënt parallel elders een claim heeft ingediend of alsnog indient, is SkySupport gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en een vergoeding van 25% van het claimbedrag te vorderen bij Cliënt.

Artikel 13 – Privacy en gegevensbescherming

13.1 SkySupport verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

13.2 De persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel van claimbehandeling en niet verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of wettelijk verplicht is.

13.3 De Cliënt heeft te allen tijde recht op inzage, correctie en verwijdering van zijn persoonsgegevens, conform de geldende privacywetgeving.

13.4 Alle persoonsgegevens worden uiterlijk binnen 1 jaar na de beëindiging van de claim definitief verwijderd.

Artikel 14 – Intellectueel eigendom

14.1 Alle teksten, brieven, juridische argumentatie, documenten en andere materialen die door SkySupport worden opgesteld, zijn auteursrechtelijk beschermd.

14.2 Zonder schriftelijke toestemming van SkySupport is het de Cliënt niet toegestaan deze te gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verstrekt.

Artikel 15 – Boetebeding bij tussentijdse beëindiging

15.1 Indien de Cliënt na het verstrijken van de wettelijke bedenktijd van 30 dagen de overeenkomst opzegt, is hij aan SkySupport een vergoeding verschuldigd van 25% van het claimbedrag.

15.2 Indien SkySupport reeds een gerechtelijke procedure is gestart op het moment van opzegging, bedraagt deze vergoeding 35% van het claimbedrag.

15.3 Deze vergoedingen zijn verschuldigd ongeacht of de luchtvaartmaatschappij reeds heeft uitbetaald.

Artikel 16 – Wijzigingen van de algemene voorwaarden

16.1 SkySupport is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

16.2 Wijzigingen treden in werking 14 dagen na publicatie op de website van SkySupport, tenzij anders aangegeven.

16.3 Indien de Cliënt niet akkoord gaat met een wijziging, dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken binnen 14 dagen na publicatie. Bij gebreke daarvan worden de gewijzigde voorwaarden geacht te zijn aanvaard.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter



17.1 Op de rechtsverhouding tussen SkySupport en de Cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

Artikel 18 – Slotbepalingen

18.1 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

18.2 SkySupport en de Cliënt zullen in overleg treden om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een rechtsgeldige bepaling die het doel en de strekking zo dicht mogelijk benadert.

Deze versie is voor het laatst geupdate op 7 juni 2025.