

ALGEMENE VOORWAARDEN

Definities en toepasselijkheid

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden en de overeenkomst van opdracht worden de volgende begrippen gebruikt:

1. **Aanbod:** iedere aanbieding door Justera aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten.
2. **Advocaat:** de eventueel door Justera en/of Opdrachtgever ingeschakelde advocaat.
3. **Bedrijf:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
4. **Buitengerechtelijke kosten:** alle kosten van Justera als bedoeld in artikel 6:96 BW voor Diensten die voor een Consument worden verricht, waaronder begrepen kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte en kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.
5. **Consument:** het letselschadeslachtoffer, de wettelijke vertegenwoordiger daarvan, nabestaanden of een andere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
6. **Derde(n):** medewerkers, vertegenwoordigers, advocaten en/of gemachtigden van de Wederpartij, de werkgever van Consument, verzekeraars, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen, bouwkundig adviseurs, schade-experts, voertuigdeskundigen, rekenbureaus, assurantietussenpersonen, letselschade-experts of kantoren waarmee Justera een samenwerking heeft, derden die Justera inschakelt voor haar boekhouding, externe auditors en overige door Opdrachtgever en/of Justera ingeschakelde deskundigen en/of andere partijen.
7. **Dienst(en):** de door Justera op grond van een Overeenkomst te verrichten diensten, waaronder:
 - het verhalen van schade die een Opdrachtgever heeft geleden of nog zal lijden ten gevolge van een Ongeval;
 - het optreden als belangenbehartiger van letselschadeslachtoffers en nabestaanden;
 - het verhalen van materiële schade, waaronder begrepen voertuigschade, schade aan zaken, expertisekosten, huurkosten, stallingskosten, bergingskosten, waardevermindering, verlies van gebruik, inkomensschade en overige met het schadevooral verband houdende schadeposten, voor zover deze naar het oordeel van Justera verhaalbaar zijn.
8. **Justera:** Justera, gevestigd te Essebaan 67, 2908 LJ Capelle aan den IJssel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder handelsregisternummer 85602345.
9. **Honorarium:** de financiële vergoeding en kosten die een Bedrijf verschuldigd is voor de Diensten van Justera.

10. **Materiële schade:** schade die bestaat uit vermogensschade, zaakschade en overige op geld waardeerbare schadeposten, waaronder begrepen de in lid 7 genoemde schadeposten.
11. **Ongeval:** de in de overeenkomst van opdracht genoemde gebeurtenis waardoor Schade voor Opdrachtgever is ontstaan.
12. **Opdrachtgever:** Consument of Bedrijf die een Overeenkomst heeft gesloten met Justera.
13. **Overeenkomst:** iedere schriftelijke overeenkomst van opdracht tussen Justera en Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
14. **Schade:** alle materiële en immateriële schade die Opdrachtgever heeft geleden en/of nog zal lijden door het Ongeval. Voor een Bedrijf valt hieronder tevens de geleden en/of nog te lijden schade die verhaalbaar is conform artikel 6:107a BW.
15. **Wederpartij:** de partij die naar het oordeel van Opdrachtgever en/of Justera aansprakelijk gehouden kan worden voor de Schade, de maatschappij waarbij deze partij één of meerdere aansprakelijkheids- en/of schadeverzekeringen heeft afgesloten, en/of een schadeverzekeringsmaatschappij die contractueel verplicht is tot uitkering.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod, elke Overeenkomst en op alle Diensten van Justera, ongeacht of deze betrekking hebben op letselschade, materiële schade of een combinatie daarvan.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Justera aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is uitsluitend mogelijk in uitzonderlijke situaties en voor zover dit expliciet en schriftelijk met Justera is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. Deze algemene voorwaarden prevaleren boven de algemene voorwaarden van Opdrachtgever en/of Derden.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand en zal de nietige of vernietigde bepaling worden vervangen door een bepaling met dezelfde strekking als de oorspronkelijke bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. In het geval Justera niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, behoudt zij haar recht om geheel of gedeeltelijk nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 – Het Aanbod

1. Ieder Aanbod is vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2. Justera behoudt zich het recht voor om een aan haar verstrekte opdracht tot het verrichten van Diensten niet te aanvaarden dan wel terug te geven.
3. Justera is slechts aan een Aanbod aan een Consument gebonden indien er een schriftelijke overeenkomst van opdracht is gesloten.
4. Justera is slechts aan een Aanbod aan een Bedrijf gebonden indien er een schriftelijke overeenkomst van opdracht is gesloten en/of het Aanbod door het Bedrijf per e-mail binnen vijf werkdagen wordt bevestigd.
5. Door Justera digitaal, al dan niet via internet en al dan niet op verzoek van Opdrachtgever verstrekte informatie is vrijblijvend en wordt niet beschouwd als een advies in het kader van een aan Justera verstrekte opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders door Justera is medegedeeld.

Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst met een Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een overeenkomst van opdracht van Justera heeft ondertekend en een exemplaar daarvan, ingescand of origineel, aan Justera heeft geretourneerd. De Overeenkomst met een Bedrijf kan ook tot stand komen door een expliciet en ondubbelzinnig akkoord per e-mail van een medewerker van het Bedrijf op het Aanbod.
2. Justera is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlene.
3. Elke Overeenkomst wordt aangegaan met Justera als onderneming en niet met een individueel persoon die met Justera is verbonden.
4. De door Opdrachtgever afgegeven machtiging geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten, aanvullende werkzaamheden of nabestellingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever per e-mail een schademelding heeft gedaan en binnen 48 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van Justera heeft ontvangen, dient het bericht van Opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien Opdrachtgever binnen 48 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van Justera wenst te ontvangen, dient Opdrachtgever zich ervan te vergewissen dat het bericht Justera heeft bereikt.

Artikel 5 – Duur en beëindiging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich meebrengt dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen.
2. In het geval dat Justera haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt, dient Opdrachtgever Justera schriftelijk en per aangetekend schrijven in gebreke te stellen. Opdrachtgever dient hierbij de tekortkomingen duidelijk te omschrijven. Justera heeft vervolgens 15 werkdagen de tijd om haar verplichtingen alsnog na te komen. Wanneer Justera binnen deze termijn haar verplichtingen niet is nagekomen, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen.

3. De Overeenkomst kan door Justera tussentijds direct worden opgeschort of beëindigd indien Opdrachtgever niet binnen een door Justera gestelde redelijke termijn voldoet aan zijn verplichtingen zoals vastgesteld in deze algemene voorwaarden of voortzetting van de Overeenkomst anderszins niet in redelijkheid van Justera kan worden verlangd.
4. Bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever of Justera dient Opdrachtgever de reeds gemaakte Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium die niet verhaald kunnen worden op de Wederpartij te vergoeden aan Justera.
5. Indien Justera en/of de Advocaat heeft geoordeeld dat er geen redelijke kans meer is om het gewenste resultaat te bereiken, heeft Justera het recht de Overeenkomst te beëindigen. Justera zal dan op eerste verzoek van Opdrachtgever de medewerking verlenen die nodig is om het opgebouwde dossier deugdelijk over te dragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen partij.
6. De Overeenkomst kan door Justera direct en zonder inachtneming van een opzegtermijn buitengerechtelijk worden ontbonden indien:
 - bij Opdrachtgever op een deel van het vermogen beslag is gelegd;
 - Opdrachtgever onder curatele staat en/of zijn bevoegdheid tot het beschikken over zijn vermogen op een andere manier verliest;
 - een voorlopige surseance van betaling door Opdrachtgever wordt aangevraagd;
 - Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard;
 - toepassing van de schuldsaneringsregeling ten aanzien van Opdrachtgever wordt uitgesproken.
7. In geval van ontbinding van de Overeenkomst dient Opdrachtgever de reeds gemaakte Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium die niet verhaald kunnen worden op de Wederpartij te vergoeden aan Justera.
8. De werkzaamheden van Justera eindigen zodra de gemelde schadegebeurtenis naar het oordeel van Justera de eindstatus heeft bereikt. De eindstatus is in ieder geval bereikt zodra:
 - de schadevergoeding door de Wederpartij geheel of gedeeltelijk is betaald;
 - de Schade door de Wederpartij geheel of gedeeltelijk is afgewezen en er naar het oordeel van Justera geen redelijke verhaals- of vorderingsmogelijkheden meer zijn;
 - de aansprakelijkheid door de Wederpartij is afgewezen en er naar het oordeel van Justera geen verhaalsmogelijkheden meer zijn;
 - de aansprakelijkheid door de Wederpartij is afgewezen en er naar het oordeel van Justera zonder juridische procedure geen verdere behandeling mogelijk is;
 - de door Opdrachtgever aangeleverde bescheiden naar het oordeel van Justera niet correct of onjuist zijn, dan wel indruisen tegen de goede zeden.

Artikel 6 – Uitvoering van de Diensten

1. Justera zal zich inspannen om de overeengekomen Diensten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Justera staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Justera de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst wordt uitsluitend

uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de Overeenkomst of aan de door Justera verrichte werkzaamheden.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Justera aangeboden Diensten worden uitgevoerd.
4. Justera zal zich inspannen voor het behalen van een financieel resultaat maar garandeert nooit dat een bepaald financieel resultaat behaald zal worden.
5. Voor de uitvoering van de werkzaamheden kan Justera Derden inschakelen. De Derden die Justera inschakelt, worden met zorgvuldigheid geselecteerd. Justera geeft echter geen garantie voor door Derden verrichte werkzaamheden.
6. Bij letselschade kan de dienstverlening onder meer bestaan uit het beoordelen van aansprakelijkheid, het inventariseren van schadeposten, het voeren van correspondentie met de Wederpartij, het opvragen en beoordelen van relevante informatie, het inschakelen van deskundigen en het adviseren over de voortgang en afwikkeling van de letselschadezaak.
7. Bij materiële schade kan de dienstverlening onder meer bestaan uit het beoordelen van aansprakelijkheid, het opvragen en beoordelen van schadebewijzen, het voeren van correspondentie met de Wederpartij en/of diens verzekeraar, het verhalen van voertuigschade en overige zaakschade, het verhalen van expertisekosten en andere redelijke kosten, en het adviseren over de voortgang en afwikkeling van de materiële schadezaak.
8. Indien sprake is van zowel letselschade als materiële schade, kan Justera deze schadeonderdelen gezamenlijk of afzonderlijk behandelen. Justera is gerechtigd om per schadeonderdeel te beoordelen of voortzetting van de behandeling redelijk en haalbaar is.

Artikel 7 – Bewaartermijn van oude dossiers

1. Opdrachtgever kan het eigen dossier, exclusief medische informatie, zelf downloaden in de online omgeving genaamd iLetsel, voor zover deze omgeving op het dossier van toepassing is.
2. Het dossier van Opdrachtgever zal tot 20 jaar na het afwickelen en/of afsluiten van het dossier en/of de laatste inhoudelijke werkzaamheden van Justera in het digitale archief van iLetsel of een andere door Justera gebruikte dossieromgeving worden bewaard, tenzij Justera het noodzakelijk acht om het dossier langer te bewaren.
3. Op het moment dat de termijn van 20 jaar is verstreken, zal het dossier met de daarbij behorende stukken worden vernietigd. Justera is niet verplicht Opdrachtgever te informeren over deze vernietiging.

Artikel 8 – Verplichtingen van Opdrachtgever en Justera

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Justera verzochte informatie en gegevens tijdig en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Justera niet in staat is haar Diensten zo goed mogelijk te verlenen. De gevolgen daarvan komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Onder de in lid 1 bedoelde verplichting valt onder andere het verschaffen van informatie die nuttig kan zijn voor het beoordelen van de aansprakelijkheid van de Wederpartij, alsmede

het bewijzen en vaststellen van de omvang van de Schade en, bij letselschade, de causaliteit.

3. Bij materiële schade is Opdrachtgever in ieder geval verplicht om alle relevante stukken te verstrekken die nodig zijn voor het aantonen van aansprakelijkheid en schadeomvang, waaronder voor zover van toepassing: schadeformulieren, foto's, herstelnota's, expertiserapporten, taxaties, facturen, betaalbewijzen, kentekengegevens, polisgegevens, correspondentie met verzekeraars, huurovereenkomsten, stallingsnota's, bergingsnota's en overige bewijsstukken.
4. Opdrachtgever is gehouden Justera onverwijld op de hoogte te stellen van nieuwe informatie waarmee Opdrachtgever bekend raakt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst en die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang kan zijn, waaronder in elk geval begrepen informatie omtrent ontvangen deelbetalingen of betalingen die door de Wederpartij aan Opdrachtgever zijn overgemaakt.
5. Justera is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren. Justera is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van informatie die door Justera voor Derden is samengesteld en/of aan Derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst, voor zover deze informatie is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens.
6. Justera kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Justera gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever.
7. In geval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Justera.
8. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten of nalaten waardoor de uitvoering van de Diensten wordt gefrustreerd of onmogelijk wordt gemaakt.
9. Opdrachtgever dient met betrekking tot de Diensten de gewenste medewerking te verlenen, relevante stukken ter beschikking te stellen en juiste inlichtingen te verstrekken.
10. Justera zal de Wederpartij in beginsel opdracht geven om de overeengekomen schadevergoeding en voorschotten daarop direct over te maken naar de rekening van Opdrachtgever en de Buitengerechtelijke kosten direct over te maken naar Justera. Bij materiële schade kan hiervan worden afgeweken indien tussen Opdrachtgever en Justera schriftelijk anders is overeengekomen of indien betaling via Justera noodzakelijk of wenselijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
11. Opdrachtgever geeft toestemming aan Justera voor het uitbrengen van geanonimiseerde berichten met betrekking tot de schadezaak van Opdrachtgever. Deze berichten kunnen onder andere worden gebruikt voor marketing- en acquisitiedoeleinden, bijvoorbeeld reviews, ratings, testimonials en klantcases.
12. Opdrachtgever wordt door Justera op de hoogte gehouden over de voortgang en behandeling van de schadezaak. Daarnaast adviseert Justera over de voortgang en eventuele vervolgstappen die genomen kunnen worden. Indien van toepassing kan Opdrachtgever zelf in de online omgeving genaamd iLetsel de stand van zaken bekijken.
13. Justera is niet aansprakelijk voor enige vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst doordat Opdrachtgever niet tijdig zijn medewerking verleent of niet tijdig de benodigde informatie verstrekt.

Artikel 9 – Inschakelen van Derden

1. Justera kan een Derde inschakelen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. In het geval Justera een Derde inschakelt, zal Justera de kosten hiervoor in beginsel vergoeden en/of verhalen op de Wederpartij als Buitengerechtelijke kosten of als redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.
3. In het geval Opdrachtgever op eigen initiatief een Derde inschakelt, zijn de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken met Justera zijn gemaakt.
4. Indien een Derde wordt ingeschakeld, is Opdrachtgever verplicht onvoorwaardelijke medewerking te verlenen. Hieronder valt onder andere:
 - het verstrekken van door de Derde opgevraagde medische informatie, indien het een letselschadezaak betreft en deze informatie noodzakelijk is;
 - het verstrekken van schade-informatie, foto's, facturen, offertes, expertiserapporten en overige bewijsstukken, indien het een materiële schadezaak betreft;
 - het tijdig verschijnen op onderzoeksafspraken, expertises, keuringen of andere afspraken die met de Derde worden gepland.
5. Wanneer Opdrachtgever bovengenoemde verplichtingen niet nakomt, kan Justera de reeds gemaakte kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
6. Justera is niet aansprakelijk voor fouten, tekortkomingen of onrechtmatige gedragingen van Derden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeschakeld.

Artikel 10 – Doorverwijzing naar een Advocaat

1. Justera is gerechtigd Opdrachtgever door te verwijzen naar een Advocaat. Justera zal Opdrachtgever hierover vooraf informeren. Deze doorverwijzing kan plaatsvinden indien:
 - de Wederpartij geen volledige aansprakelijkheid erkent;
 - een discussie ontstaat tussen Justera en de Wederpartij over de omvang van de Schade, causaliteit of verhaalbaarheid van schadeposten;
 - bij letselschade een discussie ontstaat over medische causaliteit;
 - bij materiële schade een gerechtelijke procedure, bewijsprocedure of juridische beoordeling noodzakelijk of wenselijk wordt geacht;
 - er naar het oordeel van Justera een andere gegronde reden is voor doorverwijzing.
2. Opdrachtgever maakt met de Advocaat afspraken over de processtrategie en het Honorarium. Op het moment dat Opdrachtgever krachtens lid 1 van dit artikel wordt doorverwezen naar een Advocaat, komen de kosten hiervoor voor rekening van Opdrachtgever, tenzij hierover schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt of deze kosten op de Wederpartij kunnen worden verhaalbaar.
3. Bij doorverwijzing van Opdrachtgever door Justera naar een Advocaat, zal Justera de Advocaat voorzien van het gehele dossier van Opdrachtgever, inclusief medische informatie voor zover dit noodzakelijk is en daarvoor toestemming is gegeven of een andere rechtsgrond bestaat.

Artikel 11 – Adviezen van Justera

1. Justera brengt bij het uitvoeren van haar Diensten adviezen uit aan Opdrachtgever. Deze adviezen zijn nooit bindend of dwingend maar uitsluitend adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen risico en verantwoordelijkheid of hij deze adviezen opvolgt.
2. De door Justera verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nooit aan te merken als medisch, fiscaal, accounting-technisch of technisch deskundigenadvies, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Justera verplicht om door Justera verstrekte adviezen en/of voorstellen te beoordelen. Indien Justera wordt vertraagd in haar werkzaamheden doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Justera gedaan voorstel of advies, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen en/of schade, zoals vertraging of het vervallen van een voorstel van de Wederpartij.
4. De aard van de Diensten brengt met zich dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren, zoals de kwaliteit, volledigheid, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever, de houding van de Wederpartij en de beschikbaarheid van bewijs. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit, volledigheid, tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
5. Opdrachtgever zal Justera schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn, met inbegrip van specifieke aspecten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 12 – Buitengerechtelijke kosten, Honorarium en betaling

1. Uitsluitend in de overeenkomst van opdracht worden afspraken gemaakt tussen Justera en Opdrachtgever omtrent de Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium voor de Diensten van Justera. Met een Bedrijf kan in afwijking van het voorgaande ook per e-mail afspraken worden gemaakt over het Honorarium van Justera voor de Diensten.
2. De Diensten die Justera verricht voor een Consument in een letselschadezaak vallen onder Buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW en worden verhaald op de Wederpartij. Justera zal deze kosten niet bij de Consument in rekening brengen, behoudens in de gevallen zoals omschreven in deze algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst. De Consument draagt met het tekenen van de overeenkomst van opdracht de vordering tot vergoeding van de Buitengerechtelijke kosten over aan Justera, die dit aanvaardt. Justera kan de Buitengerechtelijke kosten rechtstreeks verhalen op de Wederpartij en de Consument geeft toestemming aan de Wederpartij om deze kosten rechtstreeks te voldoen aan Justera.
3. De Diensten die Justera verricht voor het verhalen van materiële schade kunnen, afhankelijk van de aard van de opdracht en de gemaakte afspraken, worden berekend op basis van een uurtarief, een vast tarief of een andere schriftelijk overeengekomen tariefafpraak, vermeerderd met verschotten, kantoorkosten en omzetbelasting voor zover van toepassing.
4. Voor zover de kosten van de dienstverlening van Justera redelijkerwijs op de Wederpartij kunnen worden verhaald, zal Justera deze kosten indienen bij de Wederpartij. De Wederpartij is bij erkenning van aansprakelijkheid gehouden de redelijk gemaakte

buitengerechtelijke kosten en/of redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid te vergoeden.

5. Justera is gerechtigd tot een redelijke vergoeding voor de voor Opdrachtgever verrichte werkzaamheden. Deze kosten kunnen worden aangemerkt als kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte en/of kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.
6. Voor zover het niet mogelijk is de in dit artikel bedoelde kosten op de Wederpartij te verhalen, is Justera gerechtigd de redelijk gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen, voor zover dit uit de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de wet voortvloeit.
7. Indien Opdrachtgever een bedrag aan Justera verschuldigd is, dient betaling zonder opschorting of verrekening te geschieden binnen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door Justera opgegeven bankrekeningnummer.
8. Door het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is in dat geval rente verschuldigd van 6% per maand, tenzij Opdrachtgever een particulier is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is.
9. Zodra Opdrachtgever in verzuim komt te verkeren, worden alle toekomstige en bestaande vorderingen van Justera op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim in zonder ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring in de zin van artikel 6:80 BW e.v. Justera is in dat geval bevoegd haar verplichtingen uit hoofde van enige met Opdrachtgever gesloten overeenkomst op te schorten totdat volledige betaling van alle opeisbare vorderingen is ontvangen.
10. Indien Opdrachtgever in verzuim is met de tijdige nakoming van enige betalingsverplichting richting Justera, komen naast de hoofdsom en rente alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 100,00 exclusief btw, tenzij Opdrachtgever een particulier is, in welk geval de incassokosten worden begroot conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
11. In geval van liquidatie, faillissement, voorlopige surseance van betaling, toepassing van de schuldsaneringsregeling, beslag ten laste van Opdrachtgever of overmacht, worden alle verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van enige overeenkomst onmiddellijk opeisbaar. Justera is in dat geval bevoegd de uitvoering van enige met Opdrachtgever gesloten overeenkomst op te schorten dan wel over te gaan tot ontbinding van die overeenkomst.

Artikel 13 – Ongerechtvaardigde verrijking en terugbetaling

1. Indien Justera een schadebedrag of voorschot op voorhand aan Opdrachtgever heeft betaald en door de Wederpartij of diens verzekeraar uiteindelijk een lager schadebedrag aan Justera wordt betaald, dan wel het schadebedrag niet wordt vergoed, is Opdrachtgever gehouden het verschil of het volledige schadebedrag aan Justera terug te betalen voor zover Opdrachtgever daardoor ongerechtvaardigd is verrijkt in de zin van artikel 6:212 BW.
2. Opdrachtgever dient het terug te betalen bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van het terugbetalingsverzoek aan Justera te voldoen.

3. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn betaalt, is Justera gerechtigd verdere incassomaatregelen te nemen, incassokosten in rekening te brengen en/of de vordering uit handen te geven aan een deurwaarder of andere bevoegde derde.
4. Dit artikel is met name van toepassing op materiële schadezaken waarin Justera, al dan niet ter bespoediging van de schadeafwikkeling, bedragen aan Opdrachtgever heeft voorgesloten of doorbetaald voordat definitieve vergoeding door de Wederpartij heeft plaatsgevonden.

Artikel 14 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Justera gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van Opdrachtgever en zal deze conform de geldende privacywet- en regelgeving gebruiken en in overeenstemming met het Privacy statement van Justera.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem verstrekte gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van Derden en/of andere partijen. Opdrachtgever vrijwaart Justera tegen elke rechtsvordering die verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Justera op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en aan een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Bij het uitvoeren van de Diensten is Justera gerechtigd alle informatie die hiervoor noodzakelijk is te verstrekken aan en op te vragen bij de Wederpartij, andere partijen en/of Derden. Bij letselschade kan deze informatie ook medische informatie bevatten. Bij materiële schade kan deze informatie onder meer schadegegevens, voertuiggegevens, polisgegevens, expertiserapporten, herstelgegevens en betaalgegevens bevatten.
5. Met het ondertekenen van de overeenkomst van opdracht geeft Opdrachtgever, voor zover vereist, toestemming om:
 - gegevens over Opdrachtgever op te nemen in het digitale dossier van iLetsel of een andere door Justera gebruikte dossieromgeving, inclusief e-mail en, indien van toepassing, medische informatie;
 - gegevens over Opdrachtgever te verstrekken aan of op te vragen bij de Wederpartij, andere partijen en/of Derden, indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten;
 - indien sprake is van letselschade, medische informatie te verwerken en waar noodzakelijk te verstrekken aan of op te vragen bij daartoe bevoegde partijen;
 - een externe auditor inzage in het dossier van Opdrachtgever te geven ter toetsing van de kwaliteit van de Diensten, voor zover dit van toepassing is. Een externe auditor heeft geen inzage in medische gegevens, tenzij dit rechtmatig en noodzakelijk is;
 - informatie te verwerken die noodzakelijk is voor het verhalen van materiële schade, waaronder schadebewijzen, voertuiggegevens, expertiserapporten, herstelgegevens en betaalgegevens.
6. Justera zal Opdrachtgever informeren indien medische gegevens aan de Wederpartij, andere partijen en/of Derden worden verstrekt. Opdrachtgever kan toestemming intrekken. Dit kan gevolgen hebben voor het verhalen van de Schade.

Artikel 15 – Overmacht

1. Justera is niet aansprakelijk wanneer Justera ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Justera wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: overmacht van toeleveranciers van Justera, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens Derden aan Justera zijn voorgeschreven of aanbevolen, gebrekkigheid van programmatuur of tekortkomingen van eventuele bij de uitvoering van de Diensten betrokken Derden, overheidsmaatregelen, storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, ziekte van werknemers van Justera of door haar ingeschakelde Derden, brand, werkstaking, uitsluiting, relletjes, oproer, oorlog, uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en overige situaties die naar het oordeel van Justera buiten haar invloedssfeer vallen en de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben Justera en Opdrachtgever beiden het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium die gemaakt zijn vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald, voor zover deze niet op de Wederpartij verhaald kunnen worden. Justera is niet verplicht Opdrachtgever enige vorm van schadevergoeding te betalen voor de gevolgen van de ontbinding of de overmacht.
4. Partijen schorten hun verplichtingen uit de Overeenkomst op gedurende de periode van overmacht, tot het tijdstip waarop de uitvoering van de verplichtingen redelijkerwijs weer mogelijk wordt geacht.
5. Een beroep op overmacht door Opdrachtgever kan slechts schriftelijk, met ontvangstbevestiging, worden gedaan binnen 14 dagen na het ontstaan van de overmacht.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. Een fout of onzorgvuldigheid in de dienstverlening van Justera kan uitsluitend leiden tot aansprakelijkheid van Justera. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in verband hiermee wordt uitbetaald onder de door Justera afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, inclusief het geldende eigen risico. Indien deze verzekeraar niet uitkeert, is de totale aansprakelijkheid van Justera beperkt tot het totale bedrag dat aan Buitengerechtelijke kosten dan wel Honorarium is ontvangen door Justera in de desbetreffende zaak. Aan Justera verbonden natuurlijke en rechtspersonen zijn in geen geval aansprakelijk.
2. Justera is niet aansprakelijk voor fouten, onzorgvuldigheden en/of tekortkomingen van ingeschakelde Derden en/of andere partijen. Opdrachtgever vrijwaart Justera en de aan Justera verbonden natuurlijke en rechtspersonen voor alle aanspraken door Derden en/of andere partijen waarvoor de aansprakelijkheid van Justera is uitgesloten. Deze vrijwaring omvat ook de daarmee verband houdende kosten.
3. Justera sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Justera is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade, incassokosten en immateriële schade.
4. Indien Opdrachtgever de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, kan Justera hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Hieronder valt onder

andere het niet, niet tijdig of nalaten om te voldoen aan de op Opdrachtgever rustende verplichtingen.

5. Justera is nimmer aansprakelijk voor een fout of onzorgvuldigheid in de dienstverlening ten gevolge van door Opdrachtgever onvolledige, onjuiste of te laat verstrekte informatie.
6. Voorstellen en/of adviezen van Justera zijn niet bindend en uitsluitend adviserend van aard. Voorstellen en adviezen van Justera zijn uitsluitend bedoeld voor Opdrachtgever. Andere partijen en/of Derden kunnen daaraan nimmer rechten ontleen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij voorstellen en/of adviezen van Justera opvolgt. Justera is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het al dan niet opvolgen van voorstellen en/of adviezen die aan Opdrachtgever zijn verstrekt.
7. Justera is niet aansprakelijk voor de gevolgen van onjuiste, onvolledige en/of te late verzending en/of ontvangst van e-mails, brieven, poststukken en andere elektronische of digitale informatiedragers.
8. Justera is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit fouten in door Justera gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Justera kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
9. Justera is niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding aan Derden op welke grondslag dan ook. Opdrachtgever vrijwaart Justera voor alle vorderingen van Derden op Justera tot betaling van schadevergoeding ter zake van door Justera uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Diensten.
10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Justera vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Justera binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Eén jaar na het beëindigen van de Overeenkomst, de afwikkeling van het dossier en/of de laatste inhoudelijke werkzaamheden van Justera vervalt elke vorm van aansprakelijkheid van Justera.

Artikel 17 – Geheimhouding

1. Justera en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van de Diensten. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de Diensten en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien:
 - het verstrekken van informatie van belang is voor de uitvoering van de Overeenkomst of op grond van een door Opdrachtgever verleende toestemming als bedoeld in artikel 14;
 - de betreffende informatie reeds openbaar of algemeen bekend is;
 - informatie op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijke uitspraak moet worden verstrekt.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Justera opgestelde adviezen, rapportages, werkwijzen en/of verslaglegging aangaande de Diensten. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met Derden en/of andere partijen, tenzij Justera daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven of dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Justera op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie te verstrekken en Justera zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Justera niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan Derden en/of andere partijen en/of publicatie van verklaringen of adviezen van Justera is de voorafgaande schriftelijke toestemming van Justera vereist. Opdrachtgever zal Justera vrijwaren voor alle aanspraken van Derden en/of andere partijen indien deze schriftelijke toestemming van Justera ontbreekt.

Artikel 18 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Justera, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages, adviezen, werkwijzen, correspondentieformats en schadeberekeningen, berusten uitsluitend bij Justera en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever.
2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Justera rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan andere partijen, waaronder gebruik voor commerciële doeleinden, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Justera. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Justera opgeleverde adviezen, rapporten en/of overige zaken, dient Justera schriftelijk akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
3. Justera en Opdrachtgever zullen elkaar informeren en passende maatregelen nemen indien zich een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten of auteursrechten voordoet.

Artikel 19 – Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook, die hij aan Justera verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die hij van de Wederpartij, Derden en/of andere partijen heeft verkregen en aan Justera heeft verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Diensten.
2. Opdrachtgever vrijwaart Justera van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Justera voor alle aanspraken van de Wederpartij, Derden en/of andere partijen die voortvloeien uit de Diensten verricht ten behoeve van Opdrachtgever.
4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Justera verstrekt, staat Opdrachtgever ervoor in dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 – Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de Diensten kunnen door Opdrachtgever schriftelijk worden gemeld via luna@justera.nl met als onderwerp 'Klacht'.

Klachten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, te worden gemeld.

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Justera de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Justera zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht schriftelijk reageren op de klacht.
4. Justera en Opdrachtgever zullen proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan Opdrachtgever een klacht indienen bij het NIVRE, indien dit van toepassing is. De klachtenprocedure is te vinden op de website van Justera onder 'klachtenregeling'.
5. Voor zover een klacht betrekking heeft op een vermeend handelen of nalaten van Justera in de uitvoering van de Overeenkomst, dient Opdrachtgever gemotiveerd en specifiek aan te geven welke fout Justera naar zijn oordeel heeft gemaakt. Bij gebreke daarvan kan Justera de klacht buiten behandeling laten.

Artikel 21 – Overige bepalingen

1. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met of afwijkt van adviezen van Justera, komen de gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval:
 - het tijdelijk of definitief laten rusten van het verhalen van de Schade;
 - het niet inschakelen van een Advocaat of Derde;
 - het, in strijd met het advies van Justera, met de Wederpartij sluiten van een overeenkomst ter beëindiging van het verhalen van de Schade;
 - het laten uitvoeren van herstelwerkzaamheden, taxaties, expertises of andere handelingen zonder voorafgaand overleg met Justera, indien dit de verhaalbaarheid van materiële schade kan beïnvloeden.
2. Het door Opdrachtgever inschakelen van Justera en/of een Advocaat kan gevolgen hebben voor de dekking van een rechtsbijstandverzekering of andere verzekering van Opdrachtgever. Deze gevolgen komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. De medewerkers, directie, aandeelhouder(s) en andere personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen deze algemene voorwaarden jegens Opdrachtgever inroepen. Hieronder vallen ook de aansprakelijkheidsbeperkingen.
4. Indien sprake is van strijdigheid tussen bepalingen die specifiek betrekking hebben op letselschade en bepalingen die specifiek betrekking hebben op materiële schade, geldt de bepaling die naar aard en inhoud het meest specifiek van toepassing is op het betreffende schadeonderdeel.

Artikel 22 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de rechtsverhouding tussen Justera en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Justera heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

3. In het geval van vertalingen van deze algemene voorwaarden is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Justera en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zuid-Holland, locatie Rotterdam, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Capelle aan den IJssel, 1 januari 2026