

Algemene Voorwaarden

1. Definities

- 1.1. Onder Cliënt wordt verstaan: degene die of namens wie een Opdracht wordt verstrekt aan het Steunpunt Bemiddelingskosten Groningen (hierna: het Steunpunt).
- 1.2. Onder Opdracht wordt verstaan: het vragen van een advies en/of het verrichten van andere daaruit voortvloeiende (rechts)handelingen, waaronder het bieden van hulp ter zake van het terugvorderen van onverschuldigd betaalde kosten aan makelaars, verhuurders en eventueel overige partijen.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die het Steunpunt wordt gevraagd te leveren en op alle daaruit voortkomende of daarmee verband houdende rechtsbetrekkingen, behoudens voor zover partijen afwijkende afspraken hebben gemaakt die door beiden zijn bevestigd.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing ten aanzien van door het Steunpunt ten behoeve van de cliënt ingeschakelde personen, waaronder niet in dienst van het Steunpunt werkzame derden.

3. Het Steunpunt

- 3.1. Het Steunpunt heeft tot doel het bijstaan van de Cliënt door middel van het verlenen van advies en bijstand inzake vragen over en vorderingen ter zake van bemiddelingskosten en overige onverschuldigd betaalde of te betalen kosten door huurders.
- 3.2. De medewerkers van het Steunpunt zijn rechtenstudenten die ten minste hun propedeuse hebben behaald en verrichten hun werkzaamheden op vrijwillige basis.

4. De opdracht

- 4.1. Alle Opdrachten die aan het Steunpunt of aan een van haar medewerkers worden verstrekt, worden geacht uitsluitend aan het Steunpunt te zijn gegeven. Dit geldt ook wanneer het de bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde medewerker zal worden uitgevoerd. Medewerkers van het Steunpunt zijn nooit persoonlijk gehouden tot het uitvoeren van de Opdracht. De werking van art. 7:404 BW is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4.2. Voor de door het Steunpunt te verrichten werkzaamheden is de Cliënt geen vergoeding schuldig. Indien in overleg wordt besloten de zaak door te sturen naar een derde, kan deze derde eventueel wel een bedrag aan de Cliënt in rekening brengen.
- 4.3. Het Steunpunt en haar medewerkers zullen de opdracht naar beste inzicht uitvoeren. Resultaat kan daarbij nooit worden gegarandeerd.

5. Werkwijze

- 5.1. Het Steunpunt is op verschillende wijzen te bereiken:
 - a) Per email: info@steunpuntbemiddelingskosten.nl;
 - b) Telefonisch: Tijdens kantooruren op het nummer 050 3634675;
 - c) Op kantoor: Tijdens kantooruren.



Het Steunpunt kan niet altijd bereikbaarheid per telefoon en op kantoor garanderen voor alle kantoomomenten. Indien er bijzonderheden zijn met betrekking tot de bereikbaarheid, zal dit bekend worden gemaakt via de communicatiekanalen.

- 5.2. Het kantoor van het Steunpunt is geopend op dinsdag van 15:00 tot 17:00 en op donderdag van 16:00 tot 18:00.
- 5.3. Van de Cliënt wordt verwacht dat hij/zij alle relevante informatie en documenten zal overleggen aan de medewerkers van het Steunpunt.
 - a) Het al dan niet verstrekken van alle relevante informatie en documenten komt voor risico van de Cliënt.
 - b) Nalaten deze informatie te verstrekken kan gevolgen hebben voor de juistheid van het gegeven advies. Alle gevolgen van het niet verstrekken van alle relevante informatie of van het verstrekken van onjuiste informatie, komen volledig voor rekening van de Cliënt.
 - c) Met de verstrekte gegevens wordt omgegaan conform onze Privacyverklaring in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze Privacyverklaring is te vinden op onze website en kan op verzoek aan de Cliënt worden toegezonden.
- 5.4. De Cliënt is verantwoordelijk voor het al dan niet opvolgen van het gegeven advies.

6. Behandeling van een zaak

- 6.1. Het Steunpunt zal zich er zoveel mogelijk voor inzetten om alle zaken in behandeling te nemen. Het Steunpunt behoudt zich echter het recht voor om zaken met of zonder opgave van redenen niet aan te nemen. In het geval dat besloten wordt de zaak niet aan te nemen, zal de Cliënt waar mogelijk worden doorverwezen conform artikel 7 van deze voorwaarden.
- 6.2. De medewerkers van het Steunpunt kunnen besluiten de behandeling te beëindigen. Dit kan onder andere gebeuren in de volgende gevallen (niet-limitatief):
 - a) De zaak is afgerond;
 - b) De zaak is doorverwezen naar een niet bij het Steunpunt betrokken derde;
 - c) Naar oordeel van de medewerkers van het Steunpunt zal behandeling van de zaak geen kans van slagen hebben;
 - d) De inspanningen van het Steunpunt om de zaak buitengerechtelijk tot een goed einde te brengen, hebben geen resultaat opgeleverd en het opstarten van een proces is niet wenselijk en/of zinvol;
 - e) De cliënt heeft op eigen initiatief een andere rechtshulpverlener ingeschakeld.

7. Doorverwijzing

- 7.1. Het Steunpunt zal eerst op buitengerechtelijke wijze proberen de zaak tot een goed einde te brengen.
 - a) Voorstellen van de wederpartij van de Cliënt tot een schikking, minder dan het te vorderen bedrag, zullen eerst met de Cliënt worden overlegd.
 - b) Indien dit geen resultaat oplevert, kan de Cliënt via het Steunpunt een procedure aanspannen. Daartoe zal het Steunpunt de zaak doorsturen naar een advocaat. Aan het aanspannen van een proces zijn risico's en kosten verbonden. Deze risico's en kosten komen volledig voor rekening van de Cliënt.
- 7.2. Indien de zaak hiertoe aanleiding geeft, kan het Steunpunt in overleg met de Cliënt de zaak doorverwijzen naar een advocaat of een andere instantie.



- 7.3. Aan een doorverwijzing of het achterwege laten daarvan kan de Cliënt geen rechten ontleen.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1. Het Steunpunt is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van de Opdrachten, met inbegrip van schade bij derden.
- a) Voorts is het Steunpunt niet aansprakelijk voor schade die voortkomt uit fouten of gedragingen van derden.
 - b) Aan berichten die door of namens het Steunpunt op de website of sociale media worden geplaatst, kunnen geen rechten worden ontleend en deze kunnen het Steunpunt niet binden.
- 8.2. De medewerkers en andere aan het Steunpunt verbonden personen kunnen niet persoonlijk aansprakelijk worden gesteld. Ook in dit kader is de werking van art. 7:404 BW uitgesloten.
- 8.3. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de door of namens het Steunpunt gegeven adviezen en verrichte handelingen.

9. Klachtenprocedure

Indien er klachten zijn over de dienstverlening door het Steunpunt, kan de Cliënt hierover contact opnemen met het bestuur door een email te sturen naar voorzitter@steunpuntbemiddelingskosten.nl. Het bestuur zal de klacht in behandeling nemen en binnen een redelijke termijn contact opnemen met de Cliënt.

10. Toepasselijk recht

- 10.1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen de Cliënt en het Steunpunt in het kader van deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. Uitsluitend de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen zal bevoegd zijn te oordelen over eventuele geschillen tussen de Cliënt en het Steunpunt, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.
- 10.3. Alvorens partijen zich tot de rechter wenden, zullen ze proberen in onderling overleg tot een oplossing van het geschil te komen.

11. Wijziging en publicatie van de Algemene Voorwaarden

- 11.1. Deze Algemene Voorwaarden zullen in digitale en voor download vatbare vorm gepubliceerd op de website. Voor aanvang van de dienstverlening kunnen de voorwaarden op verzoek aan de Cliënt ter beschikking worden gesteld.
- 11.2. Het Steunpunt behoudt zich het recht voor om eenzijdig bepalingen van de algemene voorwaarden te wijzigen. De Cliënt zal daarover geïnformeerd worden.
- 11.3. Mocht enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen in het geheel niet aan.