

## ALGEMENE VOORWAARDEN KLAASSEN ADVOCATEN



1. Klaassen Advocaten is een samenwerkingsverband van besloten vennootschappen ("praktijkvennootschappen") dat zich ten doel stelt om de praktijk van advocaat uit te oefenen, een en ander in de meest ruime zin. Aan het kantoor zijn de praktijkvennootschappen Klaassen Advocaten B.V. (Kamer van Koophandel nr. 24437542) en Egeter Advocatuur B.V. (Kamer van Koophandel nr. 50056174) verbonden, die elk voor eigen rekening en risico de praktijk uitoefenen. Mr. R.A. Klaassen, mr. H.W. ten Katen, mr. R. Sinke en mr. B.E. Volker beoefenen de praktijk voor rekening en risico van Klaassen Advocaten B.V. Mr. M.L. Egeter beoefent de praktijk voor rekening en risico van Egeter Advocatuur B.V.
2. Bij die uitoefening laat Klaassen Advocaten zich bijstaan door personen, die door haar bij de uitvoering van de opdrachten van haar cliënten worden ingeschakeld.
3. Alle opdrachten van cliënten beschouwt Klaassen Advocaten als uitsluitend aan haar gegeven, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De werking van artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en de werking van artikel 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht is gegeven, worden uitgesloten.
4. Indien bij de uitvoering van een opdracht van een cliënt zich onverhoopt een gebeurtenis voordoet, die tot aansprakelijkheid leidt, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door Klaassen Advocaten afgesloten beroepsaansprakelijkheids-verzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico. Onder een gebeurtenis als bedoeld in de vorige zin wordt ook een nalaten begrepen.
5. Het bedrag of de bedragen waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering maximaal aanspraak geeft, worden op eerste verzoek aan de cliënt medegedeeld. Op verzoek van een cliënt kan voornoemd maximaal bedrag of voornoemde maximale bedragen incidenteel worden verhoogd. De kosten daarvan zullen worden doorbelast aan de cliënt.
6. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Klaassen Advocaten beperkt tot het in verband met de betreffende opdracht in rekening gebrachte honorarium.
7. Indien door of in verband met de uitvoering van een opdracht van een cliënt of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Klaassen Advocaten aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen, waarop de door Klaassen Advocaten afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico dat Klaassen Advocaten in verband met die verzekering draagt.
8. Het is mogelijk dat personen die in verband met de uitvoering van een opdracht van een cliënt worden ingeschakeld, hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken. Klaassen Advocaten gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat alle haar gegeven opdrachten van cliënten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens die cliënten te aanvaarden.
9. Door Klaassen Advocaten in te schakelen derden zullen, indien redelijkerwijs wenselijk en mogelijk, na overleg met de opdrachtgever en met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid, worden uitgekozen. Overleg met de opdrachtgever wordt niet gevoerd over de inschakeling van deurwaarders, koeriers en (beëdigd) vertalers. Klaassen Advocaten is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden. De kosten die het inschakelen van derden met zich brengt, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
10. De opdrachtgever vrijwaart Klaassen Advocaten en degenen die voor Klaassen Advocaten werkzaam zijn tegen alle aanspraken van derden die op enige wijze samenhangen met de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden en de in verband met dergelijke aanspraken door voornoemde gevrijwaarden te maken kosten van juridische bijstand, tenzij bedoelde aanspraken het gevolg zijn van grove nalatigheid of opzettelijke misdrijving van de gevrijwaarden.
11. Klachten over de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie dienen binnen drie maanden na het moment waarop de opdrachtgever kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, aan de klachtenfunctionaris te worden voorgelegd conform

de Klachtenregeling van Klaassen Advocaten. Deze Klachtenregeling is te vinden op de website van Klaassen Advocaten: [www.klaassenadvocaten.nl](http://www.klaassenadvocaten.nl).

12. Alle aanspraken van opdrachtgevers en derden vervallen indien na schriftelijke afhandeling van de klacht als bedoeld in artikel 11 of het verlopen van de drie maanden termijn vermeld in artikel 11, meer dan twaalf (12) maanden zijn verstreken.
13. Niet slechts Klaassen Advocaten, maar ook alle personen die bij de uitvoering van enige opdracht van een cliënt zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Hetzelfde zal gelden voor vroegere medewerkers met inbegrip van hun eventuele erfgenamen.
14. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het honorarium voor de verrichte werkzaamheden worden berekend aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met jaarlijks door Klaassen Advocaten vast te stellen uurtarieven, te vermeerderen met kantoorkosten (7%) en BTW.
15. Door Klaassen Advocaten ten behoeve van de opdrachtgever betaalde verschotten zullen naast het honorarium in rekening worden gebracht.
16. In het algemeen wordt er maandelijks en bij de afwikkeling van de zaak aan de opdrachtgever gedeclareerd. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen. Indien na aanmaning betaling uitblijft, zijn wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze bedragen 15% van de hoofdsom inclusief BTW met een minimum van € 300,-. Ingeval van een gerechtelijke procedure is de opdrachtgever alle daadwerkelijk gemaakte kosten rechtsbijstand verschuldigd en uitdrukkelijk niet de geliquideerde proceskosten.
17. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënten.
18. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden waarnaar van de opdrachtgever afkomstige stukken verwijzen, worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
19. De overeenkomst tussen de opdrachtgever en Klaassen Advocaten is onderworpen aan Nederlands recht. Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en/of de uitvoering van de dienstverlening van Klaassen Advocaten, inclusief alle geschillen over betwiste en/of onbetaald gebleven declaraties van Klaassen Advocaten, zullen worden beslecht aan de hand van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur met in achtneming van bovengenoemd artikel 11. Indien de opdrachtgever een consument is, beslist de Geschillencommissie bij wege van bindend advies, tenzij de opdrachtgever die consument is zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door de advocaat tot de bevoegde rechter wendt. Indien de opdrachtgever die consument is niet conform de bepalingen van voormeld Reglement het nog openstaande bedrag in depot stort bij de Geschillencommissie, zal arbitrage van toepassing zijn. Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden beslecht door arbitrage. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur wordt op verzoek toegezonden.

## **Klachtenregeling Klaassen Advocaten**

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Klaassen Advocaten en de cliënt.
2. Klaassen Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klaassen Advocaten heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. R. Sinke, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.