

Algemene voorwaarden en Kantoorklachtregeling Amstel Advocaten

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Cliënt: De contractspartij van Amstel Advocaten.
2. Honorarium: De financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) - exclusief verschotten als sub b en c bedoeld en exclusief 21% BTW, die Amstel Advocaten voor uitvoering van de opdracht met de cliënt is overeengekomen.
3. Verschotten: De kosten die Amstel Advocaten in het belang van de uitvoering van de opdracht maakt.
4. Kantoorkosten: De vaste opslag op het honorarium ter bestrijding van de kosten van kantoorfaciliteiten. Deze kantoorkosten bedragen 7,5% van het honorarium.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een opdracht anders is overeengekomen.

3. Opdracht

Een opdracht komt eerst tot stand nadat deze door Amstel Advocaten is aanvaard. Ten aanzien van de totstandkoming van een opdracht kan Amstel Advocaten slechts worden vertegenwoordigd door mr. A. Govers. Opdrachten waartoe op basis van het wettelijk systeem van gefinancierde rechtsbijstand voor de cliënt een toevoeging wordt aangevraagd worden geacht slechts te zijn aanvaard, ongeacht de verplichting voor de cliënt om achteraf het honorarium voor reeds verrichte werkzaamheden te voldoen, nadat de Raad voor Rechtsbijstand de toevoeging heeft verstrekt. Mocht de Raad voor Rechtsbijstand de toevoeging achteraf intrekken dan is het honorarium overeenkomstig artikel 4 volledig verschuldigd. Over de door de Raad voor Rechtsbijstand vastgestelde hoogte van de eigen bijdrage, afwijzing en intrekking van de toevoeging dient cliënt zelf bezwaar bij de Raad voor Rechtsbijstand in te dienen. Iedere opdracht aan het kantoor wordt geacht aan Amstel Advocaten te zijn verleend, d.w.z. dat de cliënt ermee instemt dat Amstel Advocaten de opdracht onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren door het kantoor, of zonodig door derden in opdracht van het kantoor

4. Declaratie

1. Voor de uitvoering van een opdracht is de cliënt het honorarium vermeerderd met kantoorkosten en omzetbelasting en eventuele verschotten verschuldigd.
2. Verrichte werkzaamheden worden, indien de uitvoering van de opdracht zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, tussentijds in rekening gebracht.
3. Amstel Advocaten zal, voorafgaand aan het verrichten van de opdracht en zonodig ten tijde van de opdracht, gerechtigd zijn van de cliënt betaling van een voorschot te verlangen, bij vooruitbetaling te voldoen. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de eindafrekening van de opdracht.
4. In zaken die worden behandeld op basis van het wettelijke systeem van gefinancierde rechtsbijstand, geldt het bepaalde in dit artikel slechts voor de kosten die op grond van de afgegeven toevoegingsbeslissing voor rekening van de cliënt komen.

5. Betaling

1. Betaling van de declaraties van Amstel Advocaten dient te geschieden binnen veertien dagen na de factuurdatum. Bij overschrijding van deze termijn is de cliënt van rechtswege in verzuim zodat Amstel Advocaten alsdan gerechtigd is de cliënt een verdragingsrente gelijk aan de alsdan geldende wettelijke rente in rekening te brengen. In afwijking van bovenstaande dienen voorschotdeclaraties binnen één week na de factuurdatum ervan, dan wel eerder indien te betrachten spoed bij de uitvoering van de opdracht zulks vereist, volledig te zijn voldaan. Een eventueel door de Raad voor Rechtsbijstand vast te stellen eigen bijdrage van de cliënt dient voorafgaand aan het begin van uitvoering van de opdracht aan Amstel Advocaten volledig te zijn voldaan.
2. Alleen betaling door overmaking op één van de ten name van Amstel Advocaten gestelde, bankrekeningen, dan wel betaling in contant (tot het op het moment van betaling in de advocatuur algemeen aanvaarde maximum) tegen behoorlijk bewijs van voldoening, leidt tot kwijting van cliënt.
3. Bij gebreke van tijdige betaling van verzonden verschotten, voorschot- en tussendeclaraties, dan wel de in rekening gebrachte eigen bijdrage, is Amstel Advocaten bevoegd haar werkzaamheden voor de cliënt zonder nadere kennisgeving op te schorten totdat volledige betaling van deze declaraties heeft plaatsgevonden.
4. Indien Amstel Advocaten invorderingsmaatregelen treft tegen de cliënt die in verzuim is, komen de kosten, vallende op die invordering, met een minimum van 10% van het openstaande saldo, ten laste van de cliënt.

6. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Amstel Advocaten, indien van toepassing, de voor haar werkzame personen, voor schade voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van de opdracht, is steeds beperkt tot de uitkering die de aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aan het kantoor c.q. de verzekerde zal uitbetalen. Aansprakelijkheid overeenkomstig art. 7:404 BW is op deze overeenkomst echter niet van toepassing.
2. De in het eerste lid omschreven aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor opzet of grove schuld van Amstel Advocaten, en/of van haar leidinggevende ondergeschikten, waaronder mede worden verstaan de aan het kantoor verbonden advocaten.
3. Bij het inschakelen van derden zal het kantoor steeds de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen. Het kantoor is voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.
4. Amstel Advocaten aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade voorzover zij, op grond van bovenstaande, gedurende enig tijdvak waarin deze schade opkomt, haar prestaties alsdan gerechtvaardigd heeft opgeschort.

Kantoorklachtenregeling Amstel Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling 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 kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Amstel Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Amstel Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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 kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Amstel Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht 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 kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden (afhankelijk van het onderwerp van de klacht) voorgelegd aan: rechtbank, bindend advies, arbitrage.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. S.R. Kieffer (bij klachten m.b.t. mr. A. Govers-Schotten), mr. A. Govers-Schotten (bij klachten m.b.t. mr. S.M. van der Salm) en mr. S.M. van der Salm (bij klachten m.b.t. mr. S.R. Kieffer), 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.