

## **ALGEMENE VOORWAARDEN KENNEMER ADVOCATEN**

### ***Algemeen en toepasselijkheid***

1. Kennemer Advocaten (hierna ook: het kantoor) is een naar Nederlands recht opgerichte openbare maatschap, statutair gevestigd te Amsterdam, die zich ten doel stelt de advocatuur uit te oefenen.
2. De openbare maatschap Kennemer Advocaten bestaat uit meerdere advocaten (hierna te noemen: de advocaat) die ieder voor eigen rekening een advocatenpraktijk uitoefenen. De maatschap bestaat uit navolgende eenmanszaken: Klein Advocatuur, Lans Advocatuur en Advocaat Korfker. Daarbij wordt opgemerkt dat mr. Docter werkzaam is voor de eenmanszaak Advocaat Korfker.
3. De bedingen van deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht, daaronder begrepen iedere opdracht vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht, die aan de advocaten van het kantoor wordt gegeven door cliënt (hierna eveneens: opdrachtgever).

### ***Totstandkoming overeenkomst van opdracht en uitvoering***

4. De (voorkeurs)advocaat geldt tegenover de cliënt als opdrachtnemer. De advocaat behoudt zich echter het recht voor om de werkzaamheden over te dragen aan een andere advocaat - waarbij dan eveneens dezelfde afspraken gelden - indien dat wenselijk is in verband met specifieke kennis of werkdrukverdeling. Een en ander geschiedt altijd in overleg met de cliënt.
5. Deze algemene voorwaarden worden mede bedongen ten aanzien van iedere derde, die al dan niet in dienstverband, bij de uitvoering van enige opdracht wordt ingeschakeld en in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn. De advocaat zal bij het inschakelen van derden, indien dit redelijkerwijze nodig is, tevoren overleggen met zijn/haar opdrachtgever en in ieder geval bij de keuze van derden de vereiste zorgvuldigheid betrachten. De advocaat is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden. De opdrachtgever stemt ermee in dat de advocaat aansprakelijkheidsbeperkende bedingen van derden namens opdrachtgever aanvaardt.

6. De advocaat zal bij beëindiging van de werkzaamheden voor de opdrachtgever de van deze opdrachtgever afkomstige stukken en eventuele gerechtelijke stukken desgevraagd per gewone post retourneren en het dossier archiveren. De advocaat behoudt zich het recht voor gearhiveerde dossiers met inachtneming van de daarvoor geldende regelingen 5 jaar na archivering te vernietigen.

### **Privacyverklaring**

7. Kennemer Advocaten respecteert uw privacy en verwerkt persoonsgegevens in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke conform de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen: de "AVG").

De privacyverklaring treft u aan op de website van Kennemer Advocaten. U wordt door middel van deze verklaring geïnformeerd over:

- welke persoonsgegevens wij verzamelen en op welke wijze;
- voor welke doeleinden en om welke redenen wij uw gegevens verwerken;
- hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren;
- met wie wij uw persoonsgegevens delen;
- hoe uw persoonsgegevens worden beschermd;
- de rechten waarover u als betrokkene beschikt;
- ons gebruik van cookies;
- hoe u contact met ons op kunt nemen.

De voorwaarden zoals vermeld in de Privacyverklaring zijn van toepassing op de dienstverlening verleend door Kennemer Advocaten en in het bijzonder op de dienstverlening verleend door de afzonderlijke eenmanszaken: Klein Advocatuur, Lans Advocatuur, Advocaat Korfker (mr. Docter is in dienst bij Advocaat Korfker).

### ***Honorarium en declaratie***

8. De werkzaamheden worden in principe maandelijks aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De betalingstermijn is 14 dagen te rekenen vanaf de datum van declaratie. Bij gebreke van tijdige betaling is de advocaat zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen alsmede alle werkzaamheden op te schorten. Te allen tijde kan een voorschot gevraagd worden voor verrichte of te verrichten werkzaamheden. Werkzaamheden kunnen opgeschort worden als geen voorschot ter dekking daarvan voorhanden is.

### ***Invordering en opschorting werkzaamheden bij verzuim***

9. Indien de cliënt in verzuim is één of meer van zijn verplichtingen jegens de advocaat na te komen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van cliënt, welke kosten minimaal 15% van de vordering, met een minimum van € 40,00 bedragen, overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Wet Incassokosten 2012).

### ***Aansprakelijkheid & geschillen***

10. Iedere aansprakelijkheid voortvloeiend uit of in verband met de uitvoering van een opdracht is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door de advocaat afgesloten aansprakelijkheidsverzekeringen wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van een eventueel eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt. Indien en voor zover, om welke reden dan ook, geen betaling plaatsvindt uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de declaratie(s) in de desbetreffende zaak.
11. Iedere rechtsbetrekking voortvloeiend uit of in verband met de hierboven bedoelde betrekkingen is onderworpen aan Nederlands recht. Alle geschillen die uit een dergelijke rechtsbetrekking voortvloeien zullen uitsluitend worden beslist door de bevoegde Rechtbank Noord-Holland. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen een jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt. Indien de advocaat als eisende partij optreedt, heeft hij/zij de optie het geschil aanhangig te maken bij een zonder dit beding bevoegde rechter.

### ***Klachten***

12. De advocaten van Kennemer Advocaten beschikken over een kantoorklachtenregeling (BIJLAGE I) alsook nemen zij deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Wanneer de advocaat er niet in slaagt een eventuele klacht over het kantoor of de dienstverlening met een opdrachtgever tot een oplossing te brengen, dan kan de opdrachtgever de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
13. De cliënt kan zijn/haar klacht uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van de advocaat voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

14. Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en/of de uitvoering van de dienstverlening, inclusief alle declaratiegeschillen, worden beslecht overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. Betreft het geschil een opdracht van een particuliere cliënt, dan voorziet het Reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na de interne afhandeling van de klacht wendt tot de gewone rechter.
15. Deze algemene voorwaarden zijn enkel in de Nederlandse taal verkrijgbaar. In geval van geschil over inhoud of strekking van deze algemene voorwaarden, zal uitsluitend de Nederlandse tekst en de betekenis daarvan in het Nederlandse rechtsgebied bindend zijn.

## BIJLAGE I

### **Kantoorklachtenregeling Kennemer Advocaten**

#### **Ontevreden over onze dienstverlening?**

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Onderstaande kantoorklachtenregeling is dan van toepassing. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

#### **Geschillencommissie Advocatuur**

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te 's Gravenhage. U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat u vindt dat u

recht heeft op schadevergoeding. Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie behandelt de

zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk. Voor meer informatie verwijzen wij naar: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>.

### **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 Kennemer Advocaten en de cliënt.
2. Kennemer Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 dienstverlening.
2. Kennemer 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 kantoorklachtenregeling 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. L.A. Korfker of mr. K. Lans, die daarmee optreden 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.