

## ALGEMENE VOORWAARDEN Rademaker Advocatuur & Rechtshulp

### Artikel 1 Definities

- a. Rademaker Advocatuur & Rechtshulp, gevestigd te Lelystad, is de eenmanszaak van mr. K.A.M. Rademaker. Rademaker Advocatuur & Rechtshulp en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 32159677.
- b. Cliënt: de contractpartij van de eenmanszaak Rademaker Advocatuur & Rechtshulp.
- c. Honorarium: de financiële vergoeding (tijd-evenredig of anderszins) – exclusief verschotten als onder d. bedoeld – die het kantoor voor uitvoering van de overeenkomst met de cliënt is overeengekomen, of die voor de betreffende werkzaamheden geldt.
- d. Verschotten: kosten die het kantoor in het belang van de uitvoering van de overeenkomst maakt.

### Artikel 2 Strekking

Rademaker Advocatuur & Rechtshulp stelt zich ten doel stelt om de advocatenpraktijk uit te oefenen, één en ander in de meest ruime zin.

### Artikel 3 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, waaronder overeenkomsten van opdracht, tussen het kantoor en de cliënt, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënten.

### Artikel 4 Overeenkomst

- a. De overeenkomst van opdracht wordt gesloten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer is de eenmanszaak Rademaker Advocatuur & Rechtshulp. Alleen degene die opdrachtnemer c.q. opdrachtgever is van de werkzaamheden kan in een voorkomend geval aansprakelijk worden gesteld.
- b. Een overeenkomst komt eerst tot stand, nadat de opdracht door de eenmanszaak Rademaker Advocatuur & Rechtshulp is aanvaard en het eventueel verlangde voorschot is voldaan. Ten aanzien van de totstandkoming van een overeenkomst met Rademaker Advocatuur & Rechtshulp kan deze slechts worden vertegenwoordigd door mr. K.A.M. Rademaker.
- c. De cliënt stemt ermee in, dat het kantoor de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren door het kantoor of zo nodig door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:704 en 7:407 lid 2 BW en 7:409 BW wordt uitgesloten.
- d. De uitvoering van de opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de cliënt.
- e. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. De cliënt vrijwaart Rademaker Advocatuur & Rechtshulp tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met de door hen ten behoeve van de cliënt verrichte werkzaamheden.

f. De advocaat zal eerst na overleg met de cliënt derden inschakelen, zoals een deurwaarder. De advocaat zal bij het inschakelen van derden de nodige zorgvuldigheid aan de dag leggen, doch kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van de handelwijze van vornoemde derde(n).

g. De advocaat zal zich inspannen het door de cliënt gewenste resultaat te bereiken, doch garandeert niet dat dit resultaat wordt bereikt.

#### **Artikel 5 Declaratie**

a. Voor de uitvoering van een overeenkomst is de cliënt honorarium, vermeerderd met verschotten, kantoorkosten en omzetbelasting verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

b. Verrichte werkzaamheden kunnen, indien de uitvoering van de overeenkomst zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, tussentijds in rekening worden gebracht.

c. Het kantoor is steeds gerechtigd van de cliënt een voorschot te verlangen. Ontvangen voorschotten worden verrekend met de laatste declaratie.

d. Het kantoor is gerechtigd het tijdevenredige honorarium per 1 januari van elk jaar aan te passen conform de door haar vastgestelde uurtarieven. Indien de cliënt een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, heeft deze het recht de overeenkomst te ontbinden. Van dit ontbindingsrecht dient gebruik te worden gemaakt binnen een maand na ontvangst van de eerste declaratie na verhoging van de uurtarieven.

e. In zaken die worden behandeld op basis van het wettelijke systeem van gefinancierde rechtshulp geldt het bepaalde in dit artikel slechts voor de kosten die op grond van de afgegeven toevoegingsbeslissing voor rekening van de cliënt komen.

#### **Artikel 6 Betaling, opschorting, rente en incasso**

a. Alleen betaling door overmaking op bankrekening NL88RABO0153628235 ten name van Rademaker Advocatuur & Rechtshulp leidt tot kwijting van de cliënt.

b. Betaling van declaraties van Rademaker Advocatuur & Rechtshulp dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van deze termijn is de cliënt van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd.

c. Indien het kantoor invorderingsmaatregelen treft tegen de cliënt die in verzuim is, komen de kosten, vallende op die invordering – met een minimum van 10% van de openstaande declaraties – ten laste van de cliënt.

d. Indien na verloop van de betalingstermijn van een factuur het volledige factuurbedrag niet is ontvangen dan heeft het kantoor het recht alle werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever op te schorten tot het moment waarop volledige betaling zal zijn ontvangen. Van het opschorten van de werkzaamheden zal het kantoor de opdrachtgever op de hoogte stellen. Het opschorten zal op zorgvuldige wijze geschieden conform artikel 14 lid 3 van de gedragsregels advocatuur. Het kantoor is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de opschorting van de werkzaamheden.

e. Indien de opdrachtgever de verzonden factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dan dient de opdrachtgever dit op straffe van verval van het recht daarvan binnen veertien dagen na verzending schriftelijk kenbaar te maken aan de behandelend advocaat van het kantoor, zulks onder vermelding van de gronden waarop de betwisting berust.

f. Indien namens de cliënt een toevoeging wordt aangevraagd, is Rademaker Advocatuur & Rechtshulp gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten totdat de toevoeging verleend wordt. Bij afwijzing van de toevoegingsaanvraag wordt de cliënt aangemerkt als een betalende cliënt en wordt gewerkt op basis van het afgesproken uurtarief, ook als deze afwijzing nog niet onherroepelijk is. Indien de cliënt nadien alsnog voor een toevoeging in aanmerking komt, worden eventueel door hem teveel betaalde bedragen gerestitueerd.

### **Artikel 7 Privacy**

Bewust en onbewust deelt u persoonlijke gegevens met Rademaker Advocatuur & Rechtshulp, bv doordat uw adres en telefoonnummer wordt genoteerd. In het vernieuwde Privacybeleid staat omschreven hoe met uw persoonlijke gegevens wordt omgegaan. U vindt bv uitleg hoe die worden verwerkt. Uiteraard zijn de persoonlijke gegevens van u bij Rademaker Advocatuur & Rechtshulp in goede handen. Het privacybeleid kunt u raadplegen op de website.

### **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

a. De aansprakelijkheid van het kantoor jegens cliënten en derden voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheid in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgende uit de desbetreffende polis. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, of deze geen dekking biedt, is iedere aansprakelijkheid van het kantoor beperkt tot een bedrag overeenkomend met het gedeclareerde honorarium voor de opdracht waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, echter gemaximeerd tot een bedrag van € 12.500,00. De inhoud en de voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen voldoen aan de eisen die de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan stelt. Informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen zal op verzoek worden toegezonden.

b. Bij het inschakelen van derden door het kantoor, zal het kantoor steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het kantoor is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.

c. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval het kantoor aansprakelijk is voor fouten van de door het kantoor ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door het kantoor bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.

d. Alle aanspraken van opdrachtgevers en derden vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn ingediend bij Rademaker Advocatuur & Rechtshulp binnen vijf jaar nadat de opdrachtgever respectievelijk de derde bekend was, of redelijkerwijze bekend kon zijn, met de feiten waarop hij zijn aanspraak baseert.

### **Artikel 9 Archivering**

a. Tijdens de behandeling van de zaak zal de advocaat in het algemeen willen beschikken over originele bescheiden of goed leesbare kopieën van akten en dergelijke. Uw stukken worden met de grootste zorgvuldigheid bewaard.

b. Na beëindiging van de zaak kunt u uw originele stukken weer ophalen na vooraankondiging daarvan. U dient hier ook zelf om te denken. Na sluiting van uw dossier wordt deze gearchiveerd en

zullen de stukken gedurende vijf jaar na beëindiging worden bewaard, waarna het dossier op beveiligde wijze zal worden vernietigd. Wilt u zelf uw dossier bewaren, dan is dat uiteraard mogelijk en wordt u verzocht dit schriftelijk kenbaar te maken, waarna een afspraak met u gemaakt zal worden voor het ophalen van uw dossier.

c. Na sluiting van het dossier met betrekking tot een bepaalde opdracht zal dit dossier gedurende 5 jaar worden bewaard in het archief van de desbetreffende advocaat.

d. Gedurende deze periode kunnen stukken worden opgevraagd uit het dossier door de opdrachtgever. Hierbij dient de opdrachtgever er rekening mee te houden dat stukken uit een gearcheveerd dossier niet terstond beschikbaar zijn. Het opvragen van stukken uit een gearcheveerd dossier dient derhalve tijdig te geschieden.

### **Artikel 10 Kantoorklachtenregeling**

a. 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;

b. Toepassingsbereik:

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Rademaker Advocatuur & Rechtshulp en de cliënt.

2. Rademaker Advocatuur & Rechtshulp draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

c. De 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. eventuele medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

d. 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. Rademaker Advocatuur & Rechtshulp 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 9 lid a van deze algemene voorwaarden die na behandeling conform de kantoorklachtenregeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Voor informatie over de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur wordt verwezen naar: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/)

e. Interne klachtprocedure:

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. K.A.M. Rademaker, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klager dient zijn klacht aan Rademaker Advocatuur & Rechtshulp voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop hij kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het behandelen of nalaten dat tot zijn klacht aanleiding heeft gegeven.
3. De klachtenfunctionaris neemt kennis van de inhoud van de klacht en past hoor en wederhoor toe.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en beklagde, het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

f. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling:

1. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

g. Verantwoordelijkheden:

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. 2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

h. 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 wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.