

## **Algemene voorwaarden van AbelnBron Advocaten**

*Januari 2023*

AbelnBron Advocaten is een samenwerkingsverband tussen Abeln B.V (mr. A.G.M. Abeln), mr. M.L. Bron, mr. C. Heijs en mr. M. Hut. De advocaten van ons kantoor verrichten hun werkzaamheden op basis van de onderstaande algemene voorwaarden.

### Art.1. Reikwijdte van deze voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten en aanvullende en/of vervolgoeddrachten die aan AbelnBron Advocaten worden verstrekt alsook op de rechtsbetrekkingen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden ongeacht of deze worden uitgevoerd in de hoedanigheid van advocaat, (juridisch en niet juridisch) medewerker, mediator of anderszins. De toepasselijkheid van ander algemene voorwaarden, waaronder die van de opdrachtgever, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Deze algemene voorwaarden zijn ook bedongen ten behoeve van derden/(rechts)personen die direct of indirect op enigerlei wijze betrokken zijn bij de dienstverlening door AbelnBron Advocaten respectievelijk voor wier handelen of nalaten AbelnBron Advocaten aansprakelijk zou kunnen zijn, de stichting derdengelden van AbelnBron Advocaten daaronder begrepen.

### Art.2. Opdrachten

Alle opdrachten worden geacht te zijn verstrekt aan en worden aanvaard door de behandelend advocaat van AbelnBron Advocaten, respectievelijk Abeln B.V. met wie alsdan een overeenkomst van opdracht ex art. 7:400 van het Burgerlijk Wetboek tot stand komt. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

### Art.3. Honorarium en kosten

Tenzij anders overeengekomen is de opdrachtgever aan opdrachtnemer een honorarium verschuldigd op basis van het aan de zaak bestede tijd per (tijds)eenheid van zes minuten. Onder werkzaamheden vallen alle verrichtingen ten behoeve van het dossier van opdrachtgever, zoals correspondentie, zittingen, telefoongesprekken, overleg met opdrachtgever, wederpartij en derden, jurisprudentieonderzoek, reis- en wachttijd. In het overeengekomen uurtarief zijn niet inbegrepen de voor de zaak verreden kilometers en een kantooropslag ad 6% voor niet te specificeren kantoorkosten. Specifieke verschotten worden apart in rekening gebracht. De opdrachtgever is gehouden tot betaling van een voorschot of tot het stellen van andere zekerheid steeds wanneer de opdrachtnemer daarom verzoekt. Alle bedragen zijn exclusief BTW. De tarieven worden jaarlijks op 1 januari aangepast in verband met de inflatie. Facturering geschiedt, behoudens andere afspraak, maandelijks achteraf. Een voorschot wordt bij het einde van de opdracht verrekend met de einddeclaratie in de betreffende zaak.

### Art.4. Betaling

De declaratie dient binnen 14 dagen na dagtekening – zonder aftrek, korting of verrekening – te worden voldaan op de aangegeven wijze. Indien betaling binnen de gestelde termijn achterwege blijft, is opdrachtgever in verzuim en is opdrachtnemer gerechtigd de wettelijke vertragingsrente en incassokosten in rekening te brengen. Is opdrachtgever een rechtspersoon dan is de namens opdrachtgever bevoegde vertegenwoordiger hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het verschuldigde. Indien een declaratie langer dan 30 dagen open staat, heeft opdrachtnemer het recht na mededeling aan de opdrachtgever de werkzaamheden in het dossier op te schorten. Voor daaruit voortvloeiende schade, hoe ook genaamd, wordt geen enkele aansprakelijkheid geaccepteerd.

### Art.5. Machtiging aan stichting derdengelden

De opdrachtgever machtigt de Stichting derdengelden AbelnBron Advocaten – hierna de Stichting – onherroepelijk tot betaling aan opdrachtnemer van op naam van de opdrachtgever staande declaraties tot aan het door opdrachtgever niet betwiste saldo en wel door middel

van verrekening van die declaraties met gelden beheerd door de Stichting op een van haar bankrekeningen, welke gelden toebehoren aan de opdrachtgever. De Stichting zal de betaalinstructies van de opdrachtnemer uitvoeren in alle gevallen waarin naar haar eigen oordeel aan de voorwaarden gesteld in dit artikel voldaan is.

#### Art.6. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer heeft een door de Nederlandse Orde van Advocaten verplicht gestelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden, ook al zijn zij door opdrachtnemer ingeschakeld, tenzij die derden kunnen gelden als ondergeschikten van opdrachtnemer. Indien geen uitkering mocht plaatsvinden krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer om redenen, die liggen buiten genoemde schadegeval, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer steeds beperkt tot de omvang van de aan opdrachtgever in rekening gebrachte honorariumbedragen.

#### Art.7. Vrijwaring

Indien een of meer derden van opdrachtnemer of (rechts)personen als bedoeld in artikel 1 vergoeding van schade vorderen die zij hebben geleden in verband met een aan de opdrachtgever verleende dienst, zal de opdrachtgever opdrachtnemer en/of die (rechts)personen in verband met die vordering in alle opzichten vrijwaren.

#### Art.8. Beëindiging van de overeenkomst en archivering

Partijen kunnen te allen tijde deze overeenkomst eenzijdig beëindigen, hetgeen bij voorkeur schriftelijk dient te geschieden, hetgeen onverlet laat de verschuldigdheid door opdrachtgever van de vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden, alsmede eventuele noodzakelijke na-werkzaamheden. Dossiers worden door opdrachtnemer maximaal zeven jaren na beëindiging van de opdracht bewaard, en nadien zonder nadere aankondiging vernietigd.

#### Art.9. Klachten en Geschillen

De rechtsverhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is onderworpen aan Nederlands recht. Klachten over de dienstverlening kunnen – in geval van een letselschadezaak – worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van de Vereniging voor Letselschade Advocaten (LSA), in alle andere gevallen geldt de Kantoorklachtenregeling AbelnBron Advocaten, welke u hierna aantreft.

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de totstandkoming en/of de uitvoering van de dienstverlening door AbelnBron Advocaten, inclusief alle declaratiegeschillen, kunnen worden beslecht door de bevoegde rechter te Groningen.

#### Art.10. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door of vanwege AbelnBron Advocaten te verlenen diensten. Afwijkingen zijn alleen geldig en bindend indien zij schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen.

#### Art.11. Privacy statement

Het privacy beleid van AbelnBron Advocaten is te lezen in het privacy statement. Deze is te raadplegen via de website [abelnbron.nl](http://abelnbron.nl).

## **Kantoorklachtenregeling AbelnBron 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 AbelnBron Advocaten en de cliënt – voor zover betrekking op een rechtsgebied anders dan Letselschade.
2. Iedere advocaat van AbelnBron 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. AbelnBron 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 rechtbank.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht betreffende mr. M.L. Bron, mr. C. Heijs of mr. M. Hut dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. A.G.M. Abeln, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht betreffende mr. A.G.M. Abeln, dan wordt de klacht – in geval van een letselschadezaak –voorgelegd aan de Geschillencommissie van de Vereniging voor Letselschade Advocaten (LSA), in alle andere gevallen geldt dat de klacht wordt doorgeleid naar mr. M.L. Bron, 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 wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.



Abeln Bron

A D V O C A T E N