

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ADVOCATENKANTOOR RUTTEN BV:

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van iedere opdracht daaronder begrepen iedere vervolgo opdracht, gewijzigde of aanvullende opdracht die aan Advocatenkantoor Rutten B.V. ("Advocatenkantoor Rutten") wordt gegeven alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee. Indien deze voorwaarden van toepassing zijn op een rechtsverhouding tussen Advocatenkantoor Rutten en de opdrachtgever ("Cliënt") zullen deze voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, ook van toepassing zijn op de overeenkomsten die nadien tussen partijen worden gesloten, alsmede op alle buitencontractuele relaties tussen Advocatenkantoor Rutten en Cliënt waaronder (op verbintenissen uit) onrechtmatige daad.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op (werkzaamheden die voortvloeien uit) het in ontvangst nemen, beheren en afgeven van gelden of goederen in verband met een door Cliënt verleende opdracht ook als deze (werkzaamheden) door een derde worden veroorzaakt.
- 1.3 De bedingen in deze algemene voorwaarden worden niet alleen bedongen ten behoeve van Advocatenkantoor Rutten en de daaraan verbonden of daarvoor werkzame personen, maar ook ten behoeve van iedere derde, die bij de uitvoering van enige opdracht wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of voor wier handelen of nalaten Advocatenkantoor Rutten aansprakelijk zou kunnen zijn.
- 2.1 Advocatenkantoor Rutten zal zich inspannen de door Cliënt verstrekte opdracht naar behoren uit te voeren maar staat niet in voor het door Cliënt beoogde resultaat.
- 2.2 Het staat Advocatenkantoor Rutten vrij bij de uitvoering van verleende opdrachten door hem aan te wijzen derden in te schakelen. Het is mogelijk dat deze derden hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken. Advocatenkantoor Rutten bedingt hierbij dat alle door hem gegeven opdrachten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens Cliënt te aanvaarden. Advocatenkantoor Rutten is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van deze derden.

Indien Advocatenkantoor Rutten van Cliënt een opdracht heeft gekregen die tezamen met een of meer derden wordt uitgevoerd is Advocatenkantoor Rutten niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van deze derde(n), ook niet indien Advocatenkantoor Rutten ter zake enig verwijt kan worden gemaakt.

Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Advocatenkantoor Rutten. De werking van artikel 7: 404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.
- 2.3 Advocatenkantoor Rutten en Cliënt hebben steeds het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen.
- 2.4 De uitvoering van de opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen daaraan geen rechten ontleen en niet op het resultaat van de werkzaamheden afgaan. Cliënt zal telkens op deze bepaling wijzen wanneer hij een derde kennis laat nemen van de verrichte werkzaamheden.
- 2.5 Cliënt vrijwaart Advocatenkantoor Rutten voor aanspraken van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Advocatenkantoor Rutten ten behoeve van Cliënt verrichte werkzaamheden.
- 2.6 Cliënt is gehouden alle feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst alsmede alle door Advocatenkantoor Rutten in verband met de beroepsuitoefening verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Cliënt staat in voor de juistheid van die gegevens en informatie.

ADVOCATENKANTOOR RUTTEN

3.1. De persoonlijke aansprakelijkheid van bij Advocatenkantoor Rutten werkzame advocaten of medewerkers wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Uitsluitend Advocatenkantoor Rutten is aansprakelijk voor eventueel bij de uitvoering van de opdracht gemaakte fouten. Iedere aansprakelijkheid van Advocatenkantoor Rutten is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advocatenkantoor Rutten wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat volgens die polis niet ten laste van verzekeraar komt. Indien zich derhalve bij de uitvoering van een opdracht van Cliënt dan wel anderszins een gebeurtenis dan wel een reeks met elkaar verbandhoudende gebeurtenissen voordoet, die tot aansprakelijkheid van Advocatenkantoor Rutten leidt of kan leiden zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen die in het desbetreffende geval worden uitbetaald onder de terzake toepasselijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advocatenkantoor Rutten te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat Advocatenkantoor Rutten in verband met die verzekering draagt. Onder een gebeurtenis als bedoeld in vorige zin wordt ook een nalaten begrepen.

Indien geen uitkering krachtens de in voorgaande alinea bedoelde verzekering mocht plaats vinden en ondanks het bepaalde in de vorige alinea geoordeeld zou worden dat sprake is van enige aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid altijd beperkt zijn tot het in het desbetreffende jaar in de desbetreffende zaak door Advocatenkantoor Rutten in rekening gebrachte honorarium (exclusief BTW, kantoorkosten en verschotten) met een maximum van EUR 10.000,--.

3.2 Indien zich een gebeurtenis voordoet waarvoor Advocatenkantoor Rutten aansprakelijk is vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit onverminderd artikel 6:89 BW.

4.1 Tenzij anders is overeengekomen zal het honorarium worden vastgesteld aan de hand van de gewerkte uren vermenigvuldigd met de toepasselijke tarieven zoals die door Advocatenkantoor Rutten van tijd tot tijd worden vastgesteld. Op verzoek zal van de op enig moment geldende tarieven opgave worden gedaan. Ten behoeve van opdrachtgever betaalde verschotten (zoals griffierechten) en andere (on)kosten zullen separaat in rekening worden gebracht. Ter dekking van algemene kantoorkosten wordt naast eerder genoemd honorarium een percentage van 6% van het honorarium in rekening gebracht. Alle tarieven en bedragen zijn exclusief BTW.

4.2 De werkzaamheden worden in beginsel maandelijks aan de opdrachtgever in rekening gebracht, niettegenstaande het recht van Advocatenkantoor Rutten over een langere of kortere periode te declareren indien de hoeveelheid van de aan de zaak bestede uren of ten behoeve van de zaak gemaakte kosten daartoe naar het oordeel van Advocatenkantoor Rutten aanleiding geven. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen vanaf de datum van declaratie, zonder opschorting of verrekening. Bij gebreke van tijdige betaling is Advocatenkantoor Rutten gerechtigd zonder nadere ingebrekestelling de wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen met een minimum van 15 % van het te incasseren bedrag. Advocatenkantoor Rutten kan te allen tijde een voorschot vragen voor te verrichten werkzaamheden of te maken (on)kosten zoals verschotten. Werkzaamheden kunnen worden opgeschort zolang het verlangde voorschot of de declaratie niet wordt voldaan, zonder dat Advocatenkantoor Rutten op enigerlei wijze aansprakelijk kan zijn voor de gevolgen daarvan.

5.1 Op alle opdrachten die door Cliënt aan Advocatenkantoor Rutten worden verstrekt en op alle overige rechtsbetrekkingen tussen Cliënt en Advocatenkantoor Rutten is Nederlands recht van toepassing.

5.2 Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbank Zeeland-West-Brabant, niettegenstaande het recht van Advocatenkantoor Rutten om geschillen aan de bevoegde rechter van de woonplaats van cliënt of een andere op grond van de wet bevoegde rechter voor te leggen.

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Rutten

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 Advocatenkantoor Rutten en de cliënt.
2. Mr. C.A.I.J. Rutten van Advocatenkantoor Rutten 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. Advocatenkantoor Rutten 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 Zeeland-West-Brabant

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. C.A.I.J. Rutten, 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.