

Algemene voorwaarden voor dienstverlening

Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aan DRAGSTRA ADVOCATUUR gegeven opdrachten, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van de overeenkomst van opdracht schriftelijk anders is overeengekomen. DRAGSTRA ADVOCATUUR is een eenmanszaak van mr. H.A. Dragstra en is gevestigd te Amersfoort.

Opricht

Een opdracht komt eerst tot stand nadat deze door DRAGSTRA ADVOCATUUR is aanvaard.

Declaratie

Voor de uitvoering van een opdracht is de opdrachtgever het honorarium, vermeerderd met verschotten en omzetbelasting verschuldigd. Het honorarium is gebaseerd op het overeengekomen uurtarief en de tijdsbesteding. Onder verschotten wordt verstaan griffierecht, eventuele kosten van deurwaarders, en/of kosten van uittreksels uit de openbare registers. Verrichte werkzaamheden worden, indien de uitvoering van de opdracht zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, tussentijds aan de opdrachtgever in rekening gebracht. DRAGSTRA ADVOCATUUR is steeds gerechtigd van de opdrachtgever de betaling van een voorschot te verlangen. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de eindafrekening van de opdracht.

Betaling

Betaling van declaraties van DRAGSTRA ADVOCATUUR dient te geschieden binnen 21 dagen na de factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is rente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd over het totale declaratiebedrag. Alleen betaling door overmaking op één van de ten name van DRAGSTRA ADVOCATUUR gestelde bankrekeningen, dan wel betaling in contanten (tot het op het moment van betaling in de advocatuur ter zake algemeen aanvaarde maximum) tegen behoorlijk bewijs van voldoening, leidt tot kwijting.

Indien DRAGSTRA ADVOCATUUR invorderingsmaatregelen treft tegen de opdrachtgever die in verzuim is, komen de kosten, vallende op die invordering ten laste van die opdrachtgever. Deze buitengerechtigde incassokosten worden gefixeerd op 10% van het openstaande saldo. Voor het bepaalde in dit artikel wordt met de opdrachtgever gelijkgesteld degene die zich jegens DRAGSTRA ADVOCATUUR verbonden heeft de declaraties namens de cliënt te voldoen.

Privacy

DRAGSTRA ADVOCATUUR verwerkt bij de behandeling van de zaak enkele persoonsgegevens. Aan de verwerking van die gegevens wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid besteed. Er worden geen andere gegevens geregistreerd dan voor de behandeling van een zaak en de kantooradministratie noodzakelijk zijn.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van DRAGSTRA ADVOCATUUR voor schade, voortvloeiende uit of verbandhoudende met de uitvoering van een opdracht, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van DRAGSTRA ADVOCATUUR in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de betreffende polis. De polisvoorwaarden kunnen op verzoek worden ingezien. Bij het inschakelen van derden zal het kantoor steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het kantoor is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.

Kantoorklachtenregeling DRAGSTRA 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

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DRAGSTRA ADVOCATUUR en de cliënt. DRAGSTRA ADVOCATUUR draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen, alsmede het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling, alsmede verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

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. DRAGSTRA ADVOCATUUR 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.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Midden Nederland.

Artikel 5 interne klachtprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr H.A. Dragstra, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Hij stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht, waarna hij tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld, welke termijn met opgave van redenen aan de klager over afwijking van deze termijn kan worden verlengd, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. 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

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

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