

Algemene Voorwaarden Maliebaan Advocaten.

1. Maliebaan Advocaten is een zogenaamde (kosten)maatschap (hierna "het kantoor") en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 70193320.
2. De onder Maliebaan Advocaten werkzame advocaten, mr. K. van Nieuwkerk, mr. R. Dijkstra, mr. T.C. Heijmerink, mr. R. Schreudering en L.E. Toet, staan ingeschreven bij de Nederlandse Orde van Advocaten, Neuhuyskade 94, 2596 XM Den Haag, tel. 070 – 3353535.
3. Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten (met inbegrip van eventuele vervolgoopdrachten) door het kantoor aanvaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Toepasselijkheid van door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden is uitgesloten.
4. Alle opdrachten worden, onder uitsluiting van artikel 7:404 en artikel 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door het kantoor.
5. Een opdracht komt tot stand wanneer de aanvaarding door het kantoor schriftelijk is bevestigd. Een opdracht komt ook tot stand indien via de rechtbank of het gerechtshof ambtshalve een last tot toevoeging wordt afgegeven.
6. Het kantoor zal bij het inschakelen van niet tot haar organisatie behorende derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het kantoor is niet aansprakelijk voor fouten en tekortkomingen van deze derden.
7. Deze Algemene Voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die, al dan niet krachtens arbeidsovereenkomst, voor het kantoor werkzaam (zullen) zijn (geweest).
8. Op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgevers en het kantoor is alleen het Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend de Nederlandse rechter zal bevoegd zijn van enig geschil dat tussen het kantoor en de opdrachtgever mocht ontstaan, kennis te nemen.
9. Maliebaan Advocaten is een samenwerkingsverband waarbij eenieder afzonderlijk voor eigen rekening en risico werkzaam is. Uitsluitend de advocaat waarmee een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan, kan aansprakelijk zijn. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarvoor de desbetreffende beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het voorkomende geval dekking biedt.
10. Voor zover de aansprakelijkheid niet door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van het kantoor wordt gedekt is de aansprakelijkheid van het kantoor beperkt tot het bedrag van de factuur van de verrichtte werkzaamheden.
11. Het kantoor is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of overige indirecte schade door welke oorzaak dan ook ontstaan. De opdrachtgever dient zich indien nodig tegen deze schade te verzekeren.
12. In verband met onder meer telefoon-, fax- en portokosten wordt 6% aan kantoorkosten in rekening gebracht, exclusief BTW. Overige kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht.
13. Opdrachtgever kan worden bijgestaan op basis van gesubsidieerde rechtsbijstand indien deze daarvoor in aanmerking komt ingevolge de daarvoor geldende normen gesteld door de Raad voor Rechtsbijstand.
14. Er kan worden afgesproken dat opdrachtgever, ondanks het feit dat hij wellicht in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand door de Raad voor Rechtsbijstand, zal worden bijgestaan op betalende basis.
15. Wanneer opdrachtgever in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand en het kantoor op deze basis optreedt wordt de op te leggen eigen bijdrage (welke wordt

vastgesteld door de Raad voor Rechtsbijstand) bij wijze van voorschot aan de cliënt in rekening gebracht. In dat geval zijn de financiële voorwaarden zoals deze zijn vermeld onder nummer 12 en 17 van de Algemene Voorwaarden niet van toepassing.

16. Werkzaamheden worden slechts aangevangen en/of verricht op basis van een voorschot.
17. De gewerkte uren en gemaakte kosten worden regelmatig, bij voorkeur maandelijks, gedeclareerd.
18. Declaraties dienen binnen 14 dagen vanaf de factuurdatum te worden voldaan.
19. In geval van niet-tijdige betaling is het kantoor gerechtigd om de werkzaamheden, onder gelijktijdige kennisgeving aan de opdrachtgever, op te schorten. Indien na schriftelijke aanmaning betaling uitblijft, kan het verschuldigde bedrag worden vermeerderd met incassokosten volgens het wettelijk tarief.
20. Openstaande declaraties en overige vorderingen op de opdrachtgever kunnen worden verrekend met eventuele gelden die het kantoor voor de cliënt in depot houdt.
21. De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden prevaleert boven enige vertaling daarvan.
22. Het kantoor is aangesloten bij een klachtenregeling in samenwerking met Domstad Advocaten te Utrecht. Deze klachtenregeling is opgenomen bij deze Algemene Voorwaarden.
23. Officiële klachten kunnen worden ingediend bij Maliebaan Advocaten, Maliebaan 83A, 3581 CG te Utrecht o.v.v. klacht; deze zullen dan worden doorgeleid aan Domstad Advocaten.
24. Naast onze klachtenregeling bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Deken van de Orde van Advocaten Midden-Nederland, Hieronymusplantsoen 12, 3512 KV te Utrecht, tel. 030-2343819.

KLACHTENREGELING MALIEBAAN 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 Maliebaan Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Maliebaan 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. Maliebaan advocaten heeft in 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 civiele rechter bij de Rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Domstad advocaten. Een van de advocaten die daar werkzaam is treedt daarmee op 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.