

ALGEMENE VOORWAARDEN BONGERS ADVOCATUUR & MEDIATION

1. Algemeen

- a. Bongers advocatuur & mediation is gevestigd te Wijk bij Duurstede.
- b. Een overeenkomst van opdracht komt pas tot stand nadat deze door Bongers advocatuur & mediation is aanvaard.
- c. De uitvoering van de verstrekte opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
- d. Bongers advocatuur & mediation voert de opdracht uit naar beste kunnen en met een zorgvuldigheid die van haar mag worden verwacht. De opdracht houdt geen resultaatsverbintenis in, maar een inspanningsverbintenis.
- e. Cliënt stemt ermee in dat Bongers advocatuur & mediation de opdracht onder haar verantwoordelijkheid zo nodig laat uitvoeren door derden.
- f. Dossiers zullen gedurende tien jaar worden bewaard, waarna ze zullen worden vernietigd.

2. Beperking van de aansprakelijkheid

- a. Alle opdrachten worden geacht uitsluitend te zijn verstrekt aan en aanvaard door Bongers advocatuur & mediation. Toepassing van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- b. Bongers advocatuur & mediation heeft de beroepsaansprakelijkheid verzekerd. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Bongers advocatuur & mediation in het voorkomende geval uitkeert. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering uit hoofde van de verzekering mocht plaatsvinden en/of deze geen dekking biedt, dan is iedere aansprakelijkheid van Bongers advocatuur & mediation beperkt tot een bedrag van maximaal € 5.000,--.
- c. Bij het inschakelen van derden zal Bongers advocatuur & mediation steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Bongers advocatuur & mediation is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.
- d. De cliënt vrijwaart Bongers advocatuur & mediation tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen die op enigerlei wijze samenhangen met of voortvloeien uit de werkzaamheden voor de cliënt verricht, behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van Bongers advocatuur & mediation

3. Honorarium

- a. Indien cliënt niet in aanmerking komt voor gefinancierde rechtsbijstand of er uitdrukkelijk voor kiest van deze mogelijkheid geen gebruik te maken, komt Bongers advocatuur & mediation een honorarium toe op basis van het bij aanvaarding van de opdracht afgesproken uurtarief.
- b. Daarnaast is cliënt verschuldigd het bedrag dat gemoeid is met de verschotten (griffierechten, deurwaarderskosten, uittreksels, reis- en verblijfkosten en kosten van derden). Tevens wordt een percentage van 7% aan kantoorkosten, te berekenen over het honorarium, in rekening gebracht. Over het totaal wordt de wettelijk verplichte BTW in rekening gebracht.
- c. Bongers advocatuur & mediation is steeds gerechtigd van cliënt de betaling van een voorschot te verlangen, dat moet worden voldaan alvorens met de werkzaamheden wordt

aangevangen. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met een tussentijdse c.q. einddeclaratie.

- d. In zaken die worden behandeld op basis van het wettelijk systeem van gefinancierde rechtsbijstand, geldt deze voorschotregeling tevens voor de eigen bijdrage en het griffierecht die op grond van de toevoegingsbeslissing voor rekening van cliënt komt.

4. Declaraties

- a. Declaraties dienen te worden voldaan binnen veertien dagen na factuurdatum. Blijft betaling binnen die termijn uit, dan kan Bongers advocatuur & mediation haar werkzaamheden ten behoeve van cliënt zonder nadere ingebrekestelling opschorten en is cliënt vanaf die datum wettelijke rente, alsmede de incassokosten verschuldigd.

5. Klachtenregeling

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 Bongers advocatuur & mediation en de cliënt.
2. Mr. L.M. Bongers 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. Bongers advocatuur & mediation 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 rechtbank te Utrecht.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. L.M. Bongers, 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.