

## ALGEMENE VOORWAARDEN - BROKERS ADVOCATEN

### Algemeen

1. Brokers Advocaten is een eenmanszaak die zich ten doel stelt om de praktijk van (proces)advocaat uit te oefenen, in de ruimste zin des woords. De eenmanszaak als zodanig is ingeschreven in de Kamer van Koophandel.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al diegenen die voor de eenmanszaak werkzaam zijn en zij zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht, ook aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten alsmede andere rechtsbetrekkingen tussen Brokers Advocaten en een wederpartij, waarbij Brokers Advocaten werkzaamheden verricht of zal verrichten.
3. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard door Brokers Advocaten. De opdrachtgever stemt ermee in dat de overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de eenmanszaak door het kantoor of zonedig door derden wordt uitgevoerd. Brokers Advocaten is steeds gerechtigd de personen aan te wijzen die de bedongen werkzaamheden zullen verrichten, ook indien de opdrachtgever de opdracht door een specifiek persoon wilde laten uitvoeren. De opdrachtgever kan uitsluitend Brokers Advocaten tot nakoming van de bedongen werkzaamheden aanspreken. De toepasselijkheid van artikel 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Bij de uitvoering van de aan haar verleende opdrachten zal Brokers Advocaten zoveel als mogelijk de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
5. Brokers Advocaten kan geen derdengelden ontvangen omdat zij geen derdengeldrekening ter beschikking heeft.

### Declaraties

6. De opdrachtgever is voor het uitvoeren van de opdracht aan Brokers Advocaten verschuldigd het honorarium vermeerderd met de verschotten en de omzetbelasting. Voor de verrichte werkzaamheden zal de opdrachtgever ten minste maandelijks een declaratie ontvangen van Brokers advocaten.
7. Het honorarium wordt bepaald door het bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden geldende uurtarief en de aan de opdracht bestede tijd, tenzij anders is overeengekomen. De verschotten bestaan uit de kosten die bij de uitvoering van de opdracht door Brokers Advocaten ten behoeve van de opdrachtgever en in het belang van de overeenkomst worden gemaakt. De verschotten omvatten onder meer (en zijn derhalve niet beperkt tot) griffierecht, deurwaarderskosten, kosten van uittreksels, koerierskosten en kosten verbonden aan het in overleg met de opdrachtgever ingeschakelde derden. Alle declaraties worden verhoogd met het geldende tarief voor de omzetbelasting.
8. Brokers Advocaten is gerechtigd om jaarlijks, per 1 januari, het door haar gehanteerde uurtarief te wijzigen.
9. Brokers Advocaten is gerechtigd om van de opdrachtgever een voorschot (depot) te verlangen. Eerst na ontvangst van het voorschot zal Brokers Advocaten met haar werkzaamheden aanvangen. Een ontvangen voorschot zal door Brokers Advocaten met de laatste declaratie verrekend worden.
10. Voor zover de opdrachtgever in aanmerking komt voor gefinancierde rechtsbijstand, geldt het vorenstaande uitsluitend voor de kosten die niet door de Raad voor Rechtsbijstand worden vergoed.

### Betaling

11. Betaling van declaraties van Brokers Advocaten dient te geschieden binnen 14 dagen na datum van de declaratie door overmaking van het verschuldigde bedrag op één van de rekeningnummers vermeldt op de declaratie van Brokers Advocaten danwel op een door haar aan te wijzen rekening. Uitsluitend betaling op bedoelde rekeningnummers danwel betaling in contanten tegen behoorlijk bewijs van betaling lijdt tot kwijting van de opdrachtgever. Bij overschrijding van genoemde termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is hij een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Bovendien is Brokers Advocaten alsdan bevoegd om de bedongen werkzaamheden op te schorten.
12. Bij het treffen van invorderingsmaatregelen tegen een opdrachtgever die in verzuim is, is deze naast de hoofdsom en de vertragingsrente tevens verschuldigd de door Brokers Advocaten gemaakte buitengerechtelijke incassokosten, welke kosten worden gesteld op ten minste 10% van de hoofdsom.

### Aansprakelijkheid

13. Iedere aansprakelijkheid van Brokers Advocaten en al diegenen die onder haar werkzaam zijn, is in haar totaliteit steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat krachtens bedoelde verzekeringsovereenkomst voor rekening van Brokers Advocaten komt.
14. Als de verzekeraar, om welke reden dan ook, niet tot uitkering mocht overgaan, is de aansprakelijkheid van Brokers Advocaten beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan door de opdrachtgever aan haar is betaald. Elke aanspraak tot schadevergoeding jegens werknemers van Brokers Advocaten is uitgesloten.
15. Brokers Advocaten zal bij het inschakelen van derden voor de uitvoering van de aan haar verstrekte opdrachten steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het inschakelen van derden geschiedt altijd voor rekening van de opdrachtgever. Brokers Advocaten is voor eventuele schade die het gevolg is van de tekortkomingen van ingeschakelde hulpverleners of derden nimmer aansprakelijk. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval Brokers Advocaten aansprakelijk is voor fouten van door haar ingeschakelde derden of het niet deugdelijk functioneren van de door Brokers Advocaten bij uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden of andere zaken.
16. De opdrachtgever vrijwaart Brokers Advocaten tegen alle aanspraken van derden die op enigerlei wijze samenhangen met de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden alsmede de door Brokers Advocaten in dat verband te maken kosten.
17. Alle aanspraken van een opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook, vervallen twaalf maanden nadat de werkzaamheden zijn verricht waarop deze aanspraken betrekking hebben.

### Persoonsgegevens

18. Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht verzamelt Brokers Advocaten persoonsgegevens van de opdrachtgever. Ook persoonsgegevens van de opdrachtgever verkregen van derden worden door Brokers Advocaten verwerkt.
19. Brokers Advocaten zal bij de uitvoering van de opdracht gepaste maatregelen nemen ter waarborging van de vertrouwelijkheid van de cliëntrelatie en voldoet daarmee aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
20. Op grond van de AVG is beroepsmatig gebruik van persoonsgegevens van de opdrachtgever door Brokers Advocaten – waaronder ook het verstrekken van uw persoonsgegevens aan derden – zonder melding toegestaan. Daarnaast zal Brokers

Advocaten van die persoonsgegevens gebruik maken ter controle op eventueel tegenstrijdig belang (van de opdrachtgever) bij de inname van nieuwe zaken.

21. De opdrachtgever gaat akkoord met elektronische gegevensuitwisseling (internet en e-mail) en realiseert zich dat, ondanks alle door Brokers Advocaten in acht genomen veiligheidsvoorzieningen, vanwege het publieke karakter van het internet Brokers advocaten de veiligheid van de overdracht van informatie via het internet niet altijd voor 100% kan garanderen.

#### **Recht betrokkenen persoonsgegevens**

22. De opdrachtgever heeft het recht om zijn/haar persoonsgegevens in te zien, desgewenst wijziging en/of rectificatie en/of verwijdering van deze gegevens te verzoeken. Dit kan geschieden door een e-mail/verzoek te richten aan de advocaat die de betreffende persoonsgegevens heeft verzameld danwel via een e-mail aan [info@brokersadvocaten.nl](mailto:info@brokersadvocaten.nl) met als onderwerp "persoonsgegevens". Brokers advocaten zal gehoor geven aan een dergelijk verzoek mits dat niet in strijd is met de wettelijke regels met betrekking tot bewaartermijnen, de uitvoering van de overeenkomst daardoor niet wordt belemmerd of tenzij Brokers Advocaten anderszins een gerechtvaardigd belang heeft bij handhaving van deze gegevens.

#### **Privacy statement**

23. Ten aanzien van persoonsgegevens heeft Brokers Advocaten een privacy statement opgesteld. Dit privacy statement is aangehecht aan **en maakt tevens deel uit van** deze algemene voorwaarden.

#### **Archivering van dossiers**

24. Dossiers worden gedurende ten minste 7 jaar nadat de uitvoering van de opdracht is afgerond bewaard, waarna het Brokers Advocaten vrij staat om het dossier te vernietigen. De opdrachtgever wordt geadviseerd om belangrijke documenten te bewaren en nimmer te vernietigen.

#### **Klachten**

25. Brokers Advocaten heeft een kantoorklachtenregeling. Deze klachtenregeling is aangehecht aan deze algemene voorwaarden.

#### **Beëindiging overeenkomst**

26. Zowel Brokers Advocaten als de opdrachtgever kunnen op ieder moment, eventueel met onmiddellijke ingang de overeenkomst beëindigen. De opdrachtgever is gehouden de tot het moment van beëindiging verrichtte werkzaamheden te vergoeden.

#### **Toepasselijk recht, geschillen**

27. De rechtsverhouding tussen Brokers Advocaten en haar opdrachtgevers wordt beheerst door het Nederlands recht. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

## KANTOORKLACHTENREGELING - BROKERS 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 en 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 Brokers advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Brokers advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar H.E. Brokers-van Dijk (in geval van een klacht over M. Marbus-Hulshof) dan wel naar M. Marbus-Hulshof (in geval van een klacht over H.E. Brokers-van Dijk), 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.