

## **Algemene voorwaarden Trimbach Advocatenkantoor B.V.**

### Definities

- 1.1. Trimbach Advocatenkantoor: de besloten vennootschap Trimbach Advocatenkantoor B.V. en welke vennootschap zich ten doel stelt om de praktijk van advocaat uit te oefenen, één en ander in meest ruime zin.
- 1.2. Opdrachtgever: de contractpartij van Trimbach Advocatenkantoor.

### Toepasselijkheid

2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.

Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten.

### Overeenkomst van opdracht

3. Uitsluitend Trimbach Advocatenkantoor geldt tegenover de opdrachtgever als opdrachtnemer ook als het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.

### Declaratie

4. Tenzij anders overeengekomen is de opdrachtgever van Trimbach Advocatenkantoor honorarium verschuldigd dat wordt berekend op basis van het aantal bestede uren vermenigvuldigd met de toepasselijke uurtarieven zoals deze van tijd tot tijd door Trimbach Advocatenkantoor worden vastgesteld. Naast het honorarium is de opdrachtgever van Trimbach Advocatenkantoor verschuldigd de verschotten die Trimbach Advocatenkantoor ten behoeve van de opdrachtgever betaalt. Alle verschuldigde bedragen worden vermeerderd met de daarover verschuldigde omzetbelasting tegen het geldende tarief.

### Betaling

5. Door Trimbach Advocatenkantoor te verzenden declaraties dienen binnen 14 dagen te worden betaald bij gebreke waarvan de opdrachtgever in verzuim is. Na het verstrijken van de termijn kan aan de opdrachtgever een vergoeding in rekening worden gebracht van 1 % per maand. Te allen tijde kan een voorschot gevraagd worden voor uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden. Werkzaamheden kunnen worden opgeschort als geen voorschot ter dekking daarvan voorhanden is.

### Aansprakelijkheid

6. De aansprakelijkheid van Trimbach Advocatenkantoor jegens de opdrachtgever en derden voor schade, voortvloeiende uit of verbandhoudende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van Trimbach Advocatenkantoor beperkt tot het bedrag van het onder de verzekering toepasselijk eigen risico.

Bij het inschakelen van derden (waaronder proces-advocaten, deurwaarders, accountants, adviseurs of dienstverleners) door Trimbach Advocatenkantoor, zal Trimbach Advocatenkantoor steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

Trimbach Advocatenkantoor is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.

De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval Trimbach Advocatenkantoor aansprakelijk is voor fouten van door Trimbach Advocatenkantoor ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door Trimbach Advocatenkantoor bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW, vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Trimbach Advocatenkantoor aansprakelijk is. Het hiervoor gestelde in dit artikel geldt ook als de opdrachtgever schadevergoeding vordert op grond van een van een ander overgenomen of verkregen recht.

#### Klachtenregeling

7. Trimbach Advocatenkantoor kent een klachtenregeling. Deze is als bijlage aan deze algemene voorwaarden gehecht.

#### Geschillen

8. De rechtsverhouding tussen de opdrachtgever en Trimbach Advocatenkantoor is onderworpen aan Nederlands recht. Geschillen zullen uitsluitend worden beslist door de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland. Indien Trimbach Advocatenkantoor als eisende partij optreedt, heeft zij de optie om het geschil aanhangig te maken bij een zonder dit beding bevoegde rechter.

### **Klachtenregeling.**

#### Begripsbepalingen

1. 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;

#### Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Trimbach Advocatenkantoor B.V. en de cliënt.
2. Mr. J.A. Trimbach van Trimbach Advocatenkantoor B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### Doelstellingen

1. 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. Mr. J.A. Trimbach 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. Trimbach Advocatenkantoor B.V. 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 de zin van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.

#### Interne klachtprocedure

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

#### 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.

#### 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.

### Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.