

## ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Dornstedt Advocatuur is een handelsnaam van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Carl Vincent B.V. die zich de uitoefening van de advocatenpraktijk ten doel stelt.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten die aan Dornstedt Advocatuur worden verstrekt (gewijzigde, aanvullende en vervolgoeddrachten daaronder begrepen), alsmede op alle rechtsverhoudingen die hieruit voortvloeien of hiermee verband houden.
3. Dornstedt Advocatuur is de enige opdrachtnemer van alle werkzaamheden ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van cliënten is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. Toepassing van het bepaalde in de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.
4. Verstrekte opdrachten worden door Dornstedt Advocatuur uitsluitend uitgevoerd ten behoeve van de cliënt. Aan de wijze waarop al dan niet uitvoering is gegeven aan verstrekte opdrachten kunnen derden geen rechten ontleen. De cliënt dient Dornstedt Advocatuur te vrijwaren tegen, en schadeloos te stellen ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van een opdracht voor de cliënt.
5. Ingeval zich een gebeurtenis voordoet, waaronder begrepen een handelen of nalaten, die tot aansprakelijkheid leidt van Dornstedt Advocatuur, dan wel van één of meerder van hen die aldaar werkzaam zijn, zal de gezamenlijke aansprakelijkheid in totaal steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Dornstedt Advocatuur wordt uitgekeerd, met inbegrip van het eigen risico.
6. Indien door of in verband met de uitvoering van een opdracht van een cliënt of anderszins schade wordt toegebracht aan personen of zaken waarvoor Dornstedt Advocatuur, dan wel één of meerder van hen die aldaar werkzaam zijn, aansprakelijk zijn, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot de bedragen waarop de door Dornstedt Advocatuur afgesloten Algemene Aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico.
7. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in artikel 5 en 6 van deze algemene voorwaarden genoemde verzekeringen plaatsvindt, is de gezamenlijke aansprakelijkheid van Dornstedt Advocatuur en degenen die daar werkzaam zijn beperkt tot een bedrag van € 10.000,- of, indien het door Dornstedt Advocatuur in rekening gebrachte en door de cliënt betaalde honorarium in de betreffende zaak hoger is, tot dat bedrag, met een maximum van € 25.000,-.
8. Dornstedt Advocatuur aanvaardt geen aansprakelijkheid indien de door haar verrichte werkzaamheden, zonder haar uitdrukkelijke schriftelijke toestemming, voor een ander doel of in een ander geval hoe soortgelijk ook, worden gebruikt dan waarop de werkzaamheden betrekking hebben.
9. Dornstedt Advocatuur is bevoegd bij de uitvoering van een opdracht derden in te schakelen. Deze inschakeling geschiedt steeds voor rekening van de opdrachtgever ("cliënt"). Dornstedt Advocatuur is gemachtigd, en bij deze voor zover nodig bedingt zij, zonder voorafgaand overleg met de cliënt aansprakelijkheidsbeperkingen en andere voorwaarden die door de genoemde derden worden bedongen namens de cliënt te aanvaarden. Voor eventuele tekortkomingen van deze derden is Dornstedt Advocatuur niet aansprakelijk.  
  
Iedere vordering tot schadevergoeding ten titel waarvan dan ook verjaart indien niet binnen één (1) jaar nadat de feiten waarop de vordering is gebaseerd bij de opdrachtgever bekend waren of redelijkerwijs bekend konden zijn geweest.
10. Voor de uitvoering van de opdracht door Dornstedt Advocatuur is de cliënt honorarium, kantoorkosten en verschotten verschuldigd, vermeerderd met omzetbelasting. Het honorarium wordt bepaald aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met het voor de desbetreffende opdracht geldende uurtarief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Het uurtarief wordt bepaald aan de hand van het door Dornstedt Advocatuur van tijd tot tijd vast te stellen basisuurtarief, eventueel te vermeerderen met een factor die afhankelijk is van de ervaring en het specialisme van degene die de opdracht feitelijk uitvoert, het financiële belang en de mate van spoedeisendheid die met de opdracht is gemoeid. Dornstedt Advocatuur is gerechtigd de hoogte van de door haar gehanteerde tarieven periodiek te wijzigen. De nieuwe tarieven zullen vanaf de wijzigingsdatum ook gelden voor lopende opdrachten. Indien de wijziging een verhoging inhoudt van meer dan 10% of indien een verhoging plaatsvindt binnen drie maanden na het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht, heeft de cliënt het recht de overeenkomst van opdracht te ontbinden. Het recht op ontbinding vervalt op de vijftiende dag na de schriftelijke bekendmaking van de verhoging.
11. De door Dornstedt Advocatuur ten behoeve van de cliënt betaalde verschotten zoals griffierechten, kosten Kamer van Koophandel en dergelijke worden separaat in rekening gebracht. Ter dekking van de kantoorkosten (zoals porti-, telefoon-, fax en kopieerkosten) zal een percentage (6%) van het honorarium in rekening worden gebracht.
12. Dornstedt Advocatuur verstuurt voorafgaand aan (het aanhangig maken van een) gerechtelijke procedure een verschottennota in verband met de verschuldigde griffierechten en mogelijk andere bij derden te maken kosten (zoals de deurwaarder). De verschottennota dient omgaand te worden voldaan. Eerst na betaling van de verschottennota zal een gerechtelijke procedure worden gestart en/of gevoerd.
13. Daarnaast is Dornstedt Advocatuur gerechtigd om voorschotten voor het honorarium in rekening te brengen. Eerst na ontvangst van het voorschot zal Dornstedt Advocatuur werkzaamheden verrichten. Voorschotten worden met de einddeclaratie verrekend.

14. De werkzaamheden kunnen regelmatig, maandelijks of per kwartaal, aan de cliënt in rekening worden gebracht. Betaling van declaraties van Dornstedt Advocatuur dient zonder korting, opschorting of verrekening, te geschieden binnen veertien dagen vanaf de datum van de declaratie, tenzij daarvan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken. Bij gebreke van betaling binnen die termijn is cliënt van rechtswege in verzuim en is cliënt de wettelijke rente verschuldigd, alsmede alle door Dornstedt Advocatuur in verband met de incasso gemaakte kosten. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. De gerechtelijke kosten zullen niet beperkt zijn tot de te liquideren kosten, maar integraal voor rekening van de cliënt komen indien deze geheel of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.
15. Ingeval de cliënt tekortschiet in de nakoming van zijn financiële verplichtingen kan Dornstedt Advocatuur weigeren haar werkzaamheden aan te vangen en kan zij deze opschorten of staken.
16. Niet alleen Dornstedt Advocatuur maar ook alle personen die bij de uitvoering van een opdracht van een cliënt zijn ingeschakeld, kunnen op deze voorwaarden een beroep doen. Dit geldt evenzo voor ex-medewerkers met inbegrip van hun erfgenamen indien zij aansprakelijk worden gehouden nadat zij het kantoor van Dornstedt Advocatuur hebben verlaten.
17. Op iedere overeenkomst van opdracht tussen Dornstedt Advocatuur en de cliënt is de kantoorklachtenregeling van toepassing die te vinden is op [www.dornstedt.nl](http://www.dornstedt.nl) en die tevens ter inzage ligt op kantoor van Dornstedt Advocatuur en die op verzoek zal worden toegezonden
18. Dornstedt Advocatuur is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De cliënt wordt geacht de gewijzigde algemene voorwaarden te hebben aanvaard indien hij daartegen niet binnen 14 dagen nadat de gewijzigde algemene voorwaarden hem zijn toegezonden bezwaar maakt.
19. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en naar het Engels vertaald. In geval van een verschil of een tegenstrijdigheid tussen de Nederlandse of Engelse tekst of een geschil over de inhoud of de strekking van deze algemene voorwaarden zal de Nederlandse tekst bepalend en bindend zijn.
20. Op de rechtsverhouding tussen Dornstedt Advocatuur en haar cliënten is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen die na (interne) behandeling niet zijn opgelost, zullen conform artikel 4 lid 2 van de kantoorklachtenregeling uitsluitend worden voorgelegd en beslecht door de Geschillencommissie Advocatuur. Partijen behouden zich het recht voor om in voorkomend geval gezamenlijk af te spreken zich te wenden tot de bevoegde rechter te Rotterdam, dit op aangeven van de meest gereede partij. Ook op die wijze wordt een gang naar de rechter opgehouden. opgehouden.

## KANTOORKLACHTENREGELING

### Artikel 1 begripsomschrijving

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 Dornstedt Advocatuur en de cliënt.
2. Dornstedt Advocatuur 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. Zij wordt vermeld in de algemene voorwaarden Dornstedt Advocatuur. Dornstedt Advocatuur 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.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na (interne) behandeling niet zijn opgelost, worden uitsluitend voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. De klacht kan tot uiterlijk één (1) jaar na de datum van het oordeel van de klachtenfunctionaris worden ingediend.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid aan Mr M.C.V. Dornstedt die haar voorlegt aan mevrouw W. Letterie-Wolterman die daarmee (feitelijk) 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 (4) 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.
7. Klachten dienen te worden ingediend binnen uiterlijk drie (3) maanden nadat het feit waarover wordt geklaagd aan de cliënt kenbaar is of kenbaar had kunnen zijn.
8. Klachten ingediend na het verstrijken van de onder artikel 5 lid 7 genoemde termijn hoeven niet door de klachtenfunctionaris in behandeling te worden genomen. Bepalend is het tijdstip van ontvangst 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.