

Algemene Voorwaarden

ZAALBERG & VAN DOLDER
ADVOCATEN



Deze Algemene Voorwaarden gaan over de wijze waarop u en wij in uw zaak samenwerken.

Dat gaat over méér dan uw rechten onder de opdracht die u aan ons verstrekt.

1. Vaste afspraken náást die zijn beschreven in de Opdrachtbrief (of email)

De unieke aspecten van de overeenkomst over uw zaak staan in de zogenoemde 'Opdrachtbrief' die u ondertekent, zoals de soort zaak en het afgesproken tarief. U kunt de opdrachtbrief ook per email voor akkoord verklaren.

Naast deze elementen gelden voor elke overeenkomst van opdracht met ons deze Algemene Voorwaarden.

Indien u als opdrachtgever zelf ook algemene (inkoop) voorwaarden hanteert, zullen die op deze opdracht niet van toepassing zijn, ook niet indien in die algemene voorwaarden staat dat zij de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtnemer terzijde schuiven of beiden van toepassing (kunnen) zijn.

Ingeval een opdracht aan ons is verleend en dezelfde opdrachtgever verleent daarna nóg een opdracht aan ons, dan zullen (de meest recente versie van) deze Algemene Voorwaarden ook automatisch op die vervolgoopdracht van toepassing zijn.

2. Wie zijn 'wij' ?

In deze algemene voorwaarden spreken we van 'wij' (of: 'ons', 'ons kantoor', naar gelang de zin vereist) omdat we als kantoor van meerdere advocaten onder één naam naar buiten treden. Waar we spreken over 'wij', 'ons' of 'ons kantoor' bedoelen we: de door u gecontracteerde advocaat die praktijk houdt op ons kantoor en die voor eigen rekening en risico werkt.

Ons kantoor bestaat uit meerdere, zelfstandig werkende advocaten, die allen onder dezelfde handelsnaam werken, op een gedeeld kantooradres. Wij kunnen over zaken bij elkaar te rade gaan als we dat nuttig achten, zodat we de kracht van elkaars specialismen voor klanten kunnen inzetten. Maar dat doet niet af aan de zelfstandigheid van elk van de bij Zaalberg & Van Dolder Advocaten kantoorhoudende advocaten. Er is dan ook géén sprake van een 'maatschap' in de zin van de Negende Titel van boek 7A BW. De opdrachtgever (meestal tevens de cliënt) gaat een overeenkomst van opdracht aan met de advocaat van het kantoor die als opdrachtnemer staat vermeld op de opdrachtbrief en deze neemt de verantwoordelijkheid voor uw zaak.

Deze algemene voorwaarden zijn wel inhoudelijk gelijk voor alle bij Zaalberg & Van Dolder Advocaten kantoorhoudende advocaten. Wij hebben ook een gezamenlijke verzekeraar (zie hierover meer onder punt 11: 'In hoeverre kunnen wij aansprakelijk

worden gehouden?'). Het is overigens mogelijk dat een advocaat van ons kantoor zijn of haar praktijk uitoefent in de vorm van een rechtspersoon. In dat geval contracteert u met die rechtspersoon.

3. Wie is 'u' ?

In deze algemene voorwaarden spreken we over 'u'. We bedoelen dan: de opdrachtgever. Dat is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de opdracht aan de advocaat verleent. In bijna alle gevallen is de opdrachtgever tevens onze cliënt. Maar dat hoeft niet altijd zo te zijn.

Uitzonderingssituaties zijn bijvoorbeeld als wij optreden onder een overeenkomst van opdracht met een rechtsbijstandsverzekeraar. Dan is de verzekeraar de opdrachtgever maar als 'cliënt' beschouwen wij de verzekerde. Dat heeft bijvoorbeeld praktische betekenis bij de uitoefening van onze geheimhoudingsplicht. Die kan mede gelden ten opzichte van de verzekeraar. De informatieplicht van de cliënt (zie punt 9.a, hieronder) betreft dan de verzekerde en niet de verzekeraar.

4. Soort overeenkomst met de opdrachtgever

Tussen ons en de advocaat komt een 'overeenkomst van opdracht' tot stand. Dat betekent dat wij ons verplichten om, zo lang de overeenkomst duurt, over het onderwerp van de overeenkomst de belangen van de cliënt te behartigen. Wij beoordelen wat we binnen ons werkkterrein in het belang van de cliënt achten en dat is te allen tijde leidend voor ons handelen.

Tenzij expliciet en schriftelijk ánders overeengekomen – in de opdrachtbrief – gaat het daarbij om een zogenoemde 'inspanningsverbintenis'. Wij doen ons best om het optimale resultaat voor de cliënt te bereiken. Maar wij kunnen nooit garanderen dat het gestelde doel wordt gehaald. Dat komt doordat de uitkomst van een situatie van méér afhankelijk is dan onze inbreng, zoals bijvoorbeeld de beslissing van een rechter.

Ook de opdracht tot het uitbrengen van een advies (in het Engels: 'legal advice', soms 'opinion') is een inspanningsverbintenis. De inspanning bestaat uit het beschrijven en onderbouwen van de juridische kanten van de zaak en eventueel inschatten van de waarschijnlijke uitkomst ingeval over de kwestie een procedure zou worden gevoerd. Ook in deze situatie kán het voorkomen dat in de praktijk de uitkomst anders is.

Slechts in uitzonderingssituaties, en mits expliciet overeengekomen, kan de overeenkomst worden aangemerkt als een 'resultaatsverbintenis': dan staan wij voor het leveren van het

overeengekomen resultaat. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op het vervaardigen door ons van een (model)overeenkomst of een deskundigenrapport. In dat geval bestaat uit resultaat uit het document. Niet kan dan worden gegarandeerd dat het document in alle gevallen de door het document beoogde werking heeft. Dat komt onder andere doordat het recht een dynamisch vak is dat onderhevig is aan veranderingen van inzicht.

5. Vervangingsregeling

U sluit de overeenkomst van opdracht met de advocaat van ons kantoor die uw zaak behandelt. Het is mogelijk dat door omstandigheden de betreffende advocaat tijdelijk of geheel niet in staat is de opdracht persoonlijk te vervullen. Omstandigheden kunnen onder andere zijn: vakantie, ziekte, verlof en dergelijke. Voor die gevallen draagt het kantoor zorg voor vervanging ('waarneming') van de advocaat op de zaak. Indien mogelijk en de advocaat dit wenselijk acht – of de cliënt heeft aangegeven daarop prijs te stellen – bespreekt de advocaat tevoren welke advocaat de zaak zal waarnemen gedurende de absentie van de behandelend advocaat.

6. Welke kosten berekenen we aan u?

Indien in de opdrachtbrief niet anders is vermeld, berekenen we de 'prijs' voor uitvoering van de opdracht op basis van een tussen ons en de opdrachtgever vastgesteld uurtarief. Het uurtarief kan tussen opdrachtgevers en opdrachten verschillen, door een aantal aspecten zoals belang van de zaak, complexiteit en aard van de benodigde ervaring of specialisme. Naast het uurtarief berekenen wij externe 'kantoorkosten' door. Dit betreft kleine administratieve kosten zoals portokosten. Bijzondere bijkomende kosten zoals deurwaarderskosten, griffierecht, de kosten van eventueel betrokken externe deskundigen en bijzondere afwerking van producten ('luke mappen') worden eveneens afzonderlijk in rekening gebracht en verantwoord.

Bovengenoemde kosten worden, waar van toepassing, in de factuur vermeerderd met de over de dienstverlening verschuldigde omzetbelasting. Prijsafspraken (zoals uurtarief) zijn gedefinieerd exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Ingeval wij voor een dienst een vaste prijs afspreken, geldt deze prijs alléén voor de in de opdracht hierover expliciet beschreven werkzaamheden. Al hetgeen buiten deze beschrijving valt, brengen wij als 'meerwerk' in rekening op basis van een daartoe

overeengekomen uurtarief. Ingeval de opdrachtbrief géén uurtarief voor meerwerk omvat, geldt het voor de advocaat gebruikelijke uurtarief.

In alle gevallen dat een uurtarief geldt, kan het uurtarief per kalenderjaar worden geïndexeerd op basis van het CBS-prijsindexcijfer.

7. Declaratie van de kosten in de factuur

Voor het berekenen van de uurtariefkosten registreren wij de aan uw zaak besteedde tijd én het deel van die tijd dat wij in rekening brengen. In de meeste gevallen is dit hetzelfde. De tijdregistratie gaat per tienden van uren (6 minuten). Bij de registratie en declaratie geven we bondig aan wat de werkzaamheden omvatten. Ingeval een vaste prijs voor een afgebakend stuk dienstverlening of product is overeengekomen, worden de ter zake besteedde tijd en de uitgevoerde werkzaamheden niet op de factuur gespecificeerd, maar uitsluitend het afgesproken werk of het product vermeld.

Kosten van derden, zoals deurwaarderskosten, griffiegeld en deskundigenkosten worden afzonderlijk op de factuur vermeld en toegelicht met de aan ons ter zake verstrekte factuur.

De factuur vermeldt tevens de eerste handelsnaam van de betreffende advocaat, het zakelijke bankrekeningnummer van die advocaat en de tenaamstelling van de bankrekening.

Facturatie vindt plaats naar gelang het werk vordert, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Dit betekent dat facturatie per periode kan plaatsvinden, bij het bereiken van een bepaald 'facturatie-initiatiebedrag' of na het opleveren van een bepaald product of dienst, dit naar keuze van de advocaat. Dit is eveneens van toepassing op facturatie bij een vaste prijs afspraak.

Ingeval de opdrachtgever zich niet kan vinden in de hoogte van een factuur, kan de opdrachtgever dit binnen de betalingstermijn van de factuur aan ons aangeven. Blijft een bericht van de opdrachtgever over de hoogte van de factuur binnen deze termijn uit, dan wordt de factuur aangemerkt als geaccepteerd door de opdrachtgever.

8. Betaling van de factuur

De betalingstermijn van de factuur is 14 dagen - gerekend vanaf de dag volgend op de dagtekening van de factuur – tenzij anders op de factuur aangegeven. Voor een voorschotfactuur geldt een betalingstermijn van maximaal 5 werkdagen, of korter indien dat op de factuur is aangegeven. Voor deze termijnen zijn bepalend de ontvangst

('voldoening') op de aangegeven bankrekening.

Voldoening van een factuur kan uitsluitend plaats vinden op de door de advocaat aangegeven bankrekening. Betaling van een factuur kan niet plaatsvinden door verrekening met vorderingen die de opdrachtgever of cliënt stelt op de betreffende advocaat te hebben. Schuldoverneming door derden is ook niet mogelijk, tenzij dit met de advocaat schriftelijk wordt overeengekomen.

Ingeval de advocaat een voorschotfactuur uitbrengt ter zake van een nieuwe opdracht, mag de advocaat wachten met uitvoering van de werkzaamheden totdat de voorschotfactuur is voldaan. Een voorschotfactuur kan hiertoe in elke vorm worden uitgebracht, eventueel zelfs mondeling. Een mondeling uitgebrachte voorschotfactuur heeft geen betaaltermijn en wordt geacht te worden voldaan onverwijld na het einde van het gesprek waarin het wordt uitgebracht. Ingeval een reguliere factuur niet is voldaan op uiterlijk de laatste dag van de betalingstermijn, verkeert de opdrachtgever van rechtswege 'in verzuim', met als gevolg dat de advocaat onder andere de behandeling van de zaak per direct kan opschorten totdat de factuur is voldaan, zónder dat de advocaat aansprakelijk wordt voor enige vorm van nadelig effect van die opschorting voor de cliënt. Indien de opdrachtgever ook niet voldoet na aan diens betalingsverplichting te zijn herinnerd, binnen de in de herinnering gestelde betalingstermijn, dan heeft de advocaat het recht de overeenkomst van opdracht per direct te beëindigen, zonder dat de advocaat aansprakelijk wordt voor enig nadeel van deze beëindiging voor de cliënt. Ondanks deze beëindiging blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor de betaling van de betreffende factuur. De advocaat zal direct volgend op de beëindiging een slotfactuur opstellen voor de per dat moment nog niet gedeclareerde werkzaamheden, productleveringen of kosten van derden. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor voldoening van deze slotfactuur binnen de op de factuur aangegeven termijn.

9. Gefinancierde rechtshulp

Rechtzoekenden hebben in sommige gevallen recht op door de overheid gefinancierde rechtshulp ('toevoeging'), maar wij zijn in dat geval niet verplicht om rechtshulp te bieden onder dit stelsel. Ingeval u (mogelijk) in aanmerking komt voor een toevoeging, bespreken we met u of wij de rechtshulp onder dit financieringsstelsel willen bieden. Dit wordt ook in de opdrachtovereenkomst vastgelegd. De toevoeging wordt door ons kantoor voor uw zaak aangevraagd.

Ingeval het toevoegingsstelsel van toepassing is, blijft u als opdrachtgever en cliënt verantwoordelijk

voor de tijdige voldoening van:

- (a) de door de Raad voor Rechtsbijstand vastgestelde 'eigen bijdrage' aan ons kantoor;
- (b) griffierecht; dat is het bedrag dat de rechtbank voor de behandeling van de zaak aan de procederende partijen in rekening brengt;
- (c) uittreksels van officiële documenten;
- (d) kosten van derden, zoals deskundigen;
- (e) eventuele andere aan ons in rekening gebrachte kosten verband houdend met de behandeling van de zaak.

Bovenstaande 'eigen kosten' factureren wij aan u. Voor deze facturen geldt hetzelfde als hierboven onder punt 7 is weergegeven over de betaling van onze facturen.

Het komt voor dat aanvankelijk voor een zaak een toevoeging wordt verleend door de Raad voor Rechtsbijstand, maar dat deze op een later moment wordt ingetrokken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als u door het winnen van een zaak een dermate groot vermogensbedrag ontvangt, dat uw vermogen daardoor bóven de grens voor een toevoeging uitkomt. In dat geval bent u zelf alsnog verantwoordelijk voor de kosten van de rechtsbijstand die wij hebben geboden. Zie hiervoor de punten 6 en 7 hierboven. Daarom maken we ook bij een toevoeging wel een tariefafpraak ingeval het voorzienbaar is dat een toevoeging op later moment kan worden ingetrokken.

10. Zaakvoering

a. *Informatieplicht van de cliënt*

Wij rekenen erop dat u – onze cliënt – ons alles vertelt wat relevant kán zijn voor de zaak die we voor u behandelen. Dat begint met alle feiten die relevant kúnnen zijn. Relevant zijn niet alleen de voor u gunstige feiten; ook de voor u ongunstige feiten. Het is belangrijk dat wij ook wetenschap hebben van de ongunstige feiten, zodat we hiermee rekening kunnen houden in de aanpak. Verder rekenen we erop dat ingeval u gegevens, relevante schriftelijke stukken of ander bewijsmateriaal voor uw zaak heeft, u die ook direct aan ons ter beschikking stelt. In de praktijk gaat veel efficiëntie verloren door vertraging in aanlevering van documentatie en bewijsmateriaal. Dat roept onnodig kosten op en kan resulteren in een suboptimale behandeling van uw zaak. Wij vertrouwen er ook op dat alles wat u ons vertelt als 'feit', ook echt waar is en volledig. Wij kunnen niet goed presteren als wij een onjuiste voorstelling van zaken krijgen voorgeschoteld. Uiteindelijk bent u daar als cliënt niet bij gebaat. Tenslotte is het ook belangrijk dat u ons direct informeert over wijzigende omstandigheden. Alleen met up-to-date informatie kunnen wij u goed adviseren.

b. **Leiderschap in de zaakvoering**

In de zaken bepaalt uw advocaat de processtrategie. Dat doen wij natuurlijk wel in overleg. Ook kunnen we aan u als cliënt instructie geven over hoe met anderen over uw zaak te communiceren. Zoals dat elke vorm van contact met een wederpartij – vooral als het om de zaak gaat - eerst met ons moet worden besproken. Het is belangrijk dat u zich aan die aanwijzingen houdt. Anders kan het gebeuren dat u onbedoeld een ongunstig effect op uw zaak creëert. Raadpleeg dus altijd eerst uw advocaat voordat u een uiting doet aan een wederpartij.

c. **Communicatie advocaat / cliënt**

De meeste communicatie vindt plaats via elektronisch berichtenverkeer. In de praktijk communiceren cliënten vaak per email met ons. Niet altijd kan de vertrouwelijkheid hiervan worden gegarandeerd: niet is uit te sluiten dat derden bij de beheerder van email verkeer kunnen 'inbreken'. Ingeval u dit risico uit wil sluiten, is het mogelijk om via speciaal hiervoor bedoeld extra beveiligd verkeer te communiceren. Dat kan bijvoorbeeld zijn aan te raden ingeval belangrijke vertrouwelijke bedrijfsgegevens worden gedeeld. Wij bespreken bij het begin van een opdracht met u of u gebruik wil maken van extra beveiligd communicatieverkeer en zo ja, in welke gevallen. Het nadeel van de extra beveiliging is dat het omslachtiger werken is. Dat kan voor u en ons extra tijdbesteding – en dus kosten - meebrengen.

d. **Geheimhouding**

Al hetgeen u met ons bespreekt valt onder onze geheimhoudingsplicht als advocaat. De reikwijdte van die geheimhoudingsplicht en van het 'verschoningsrecht' van de advocaat wordt bepaald door de wet. In sommige gevallen moet op schriftelijke stukken, om te vallen onder het 'verschoningsrecht' van de advocaat, zijn aangegeven dat het 'cliënt/advocaat correspondentie' betreft.

e. **Extern optreden pas bij overeenstemming daarover**

Onder 'extern optreden' verstaan we dat wij met woord of geschrift naar buiten treden, dat wil zeggen naar anderen dan de cliënt. Dat doen wij alleen als de cliënt met de inhoud akkoord is gegaan. Anderzijds doen wij het ook alleen als wij het met de inhoud eens zijn. Wij kunnen derhalve weigeren een door de cliënt gewenst bericht te verzenden of een door de cliënt gewenst standpunt in te nemen. In zo'n geval treden we met dat bericht of standpunt niet naar buiten, totdat met de cliënt overeenstemming is bereikt. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor hierdoor ontstane vertraging in berichtgeving.

f. **Termijnbewaking**

Indien u een document ontvangt die betrekking

heeft op de zaak die wij voor u behandelen, waarin een reactietermijn wordt gegeven (bijvoorbeeld een bezwaar- of beroepstermijn), informeer ons dan direct over dit document. Wij kunnen dan de termijn voor de reactie bewaken.

g. **Besprekingen en identificatie**

Bij de eerste bespreking met u over de zaak, zullen wij uw identiteit kunnen controleren ('identificeren'). Dit zijn wij in veel gevallen volgens de wet verplicht. Vervolgbesprekingen kunnen veelal telefonisch worden gehouden of in een video gesprek. Dat scheelt u en ons tijd en is dus efficiënter. Ingeval het wenselijker is dat u en uw advocaat elkaar 'aan tafel spreken', wordt een afspraak op ons kantoor ingepland. De tijd wordt dan in de agenda van de advocaat voor u gereserveerd. Mocht u onverhoopt verhinderd zijn, laat dit dan zo spoedig mogelijk weten. Bij afzeggen of verzetten binnen 24 uur voorafgaand aan de geplande bespreking, kan de gereserveerde tijd in rekening worden gebracht.

h. **Reikwijdte advies**

Een advies dat wij u verstrekken in het kader van een opdracht, is exclusief voor u bestemd. Derden mogen van het advies geen gebruik maken, noch vertrouwen op de juistheid van het advies voor hún situatie. Ingeval u het advies wel aan derden verstrekt, vrijwaart u daarmee gelijktijdig en automatisch ons kantoor voor enige aanspraak van die derde of van door deze derde andere geïnformeerde derden. Als zodanig aangeduide 'vertrouwelijke advocaat/cliënt correspondentie' mag nimmer zonder onze expliciete voorafgaande toestemming met derden worden gedeeld, met het oog op het geven van inzicht aan derden in onze processtrategieën.

i. **Inschakelen derden**

Ingeval wij van mening zijn dat het uw zaak ten goede kan komen om een derde in te schakelen, dan overleggen we dit met u. De kosten van het inschakelen van derden komen voor uw rekening. Ingeval uw advocaat een andere advocaat van ons kantoor raadpleegt over uw zaak, kan deze hiervoor tijd in rekening brengen. Deze tijd wordt door uw advocaat in diens factuur opgenomen. Uw advocaat rekent op uw vertrouwen dat de raadpleging leidt tot grotere efficiëntie in de behandeling van uw zaak en geen kostenverhogend effect zal hebben.

j. **Afronding zaak, sluiting en archivering dossier**

Wij laten het u weten als wij uw zaak hebben afgerond. Wij maken dan een slotfactuur op en na betaling hiervan sluiten wij het dossier en archiveren dit dossier. Ingeval u uit het dossier stukken wil ontvangen, kunt u dit aan ons aangeven. Zonder uw verzoek daartoe, zenden wij geen stukken uit het te sluiten of archiveren dossier aan u toe. Uw dossier bewaren wij gedurende

zeven (7) jaren, waarna het kan worden vernietigd. Daarom raden wij u aan om ons bij sluiting van het dossier te vragen om toezending aan u van originelen van stukken. Deze stukken zenden wij u toe na betaling van onze slotfactuur.

k. **Tussentijds beëindigen van het werk**

Het is ons altijd toegestaan om onze bijstand in een zaak direct te beëindigen, als wij daar uit professioneel oogpunt reden toe zien. Die reden kan zijn aanhoudende wanbetaling van aan de opdrachtgever uitgebrachte facturen of een vertrouwensbreuk tussen ons en de cliënt. Ingeval de onverwijld beëindiging naar ons inzicht een directe aantasting van de belangen van de cliënt in een procedure mee kan brengen, plegen we vooroverleg over de beëindiging met Deken van de orde van advocaten in ons arrondissement.

11. **In hoeverre kunnen wij aansprakelijk worden gehouden?**

Indien de opdrachtgever of cliënt in een zaak meent dat er grond is om ons financieel verantwoordelijk te houden voor schade die is ontstaan in een zaak die wij behartigen, dan is de opdrachtgever of cliënt gehouden hiervan onverwijld bij ons melding te maken. Zonder de directe melding kan het recht op vergoeding van schade komen te vervallen. Het recht op vergoeding van schade vervalt in elk geval ingeval de melding pas geschiedt een jaar of langer ná de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit.

Wij kunnen alleen aansprakelijk worden gehouden voor schade van de cliënt ingeval sprake is van een fout van de advocaat in de uitoefening van zijn hoedanigheid van advocaat jegens de cliënt of als sprake is van een onrechtmatige daad van de advocaat jegens de cliënt.

Onze aansprakelijkheid is in een dergelijk geval op een aantal manieren beperkt:

- a. De advocaat is slechts aansprakelijk ingeval van een schade die door onze schadeverzekeraar HDI (beroepsaansprakelijkheidsverzekering) wordt gedekt, in dat geval tot € 500.000,- per schadegeval en tot € 1.000.000,- per jaar voor het gezamenlijke risico van de advocaten van ons kantoor, beiden overigens vermeerderd met ons eigen risico (dat is een klein bedrag).
- b. Ingeval de schade niet wordt gedekt door onze schadeverzekeraar, is de advocaat ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag aan honorarium dat door de cliënt in het tijdvak van de voorliggende 12 maanden is voldaan, en met een maximum van €

25.000,-

- c. Ingeval wij derden inschakelen op het dossier, zoals deskundigen, deurwaarders, vertalers, koeriers en dergelijke is de advocaat in het geheel niet aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door een fout of onrechtmatige daad van die derde.

Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen in de beveiliging van tussen ons en de cliënt gebruikte ICT-systemen. Ons ICT platform wordt geheel door een externe, in de advocatuur gespecialiseerde partij verzorgd. Wij aanvaarden ook geheel geen aansprakelijkheid voor tekortkomingen in de aansluiting tussen ons ICT platform en de door de cliënt of andere partijen gebruikte platformen of voor virussen, malware en dergelijke. Wij bieden steeds de mogelijkheid gebruik te maken van extra beveiligd communiceren (zie punt 9.c, hierboven).

Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet doorgeven aan cliënten van generieke (vak)informatie, zoals bijvoorbeeld juridische 'nieuws-updates'. Wij verplichten ons nimmer om cliënten en derden volledig geïnformeerd te houden over algemene (juridische) ontwikkelingen en jurisprudentie. Elke vorm van verspreiding van algemene of generieke informatie kan louter worden opgevat als illustratief voor relevante juridische of organisatorische ontwikkelingen.

12. **Geen rekening derdengelden**

Ons kantoor maakt geen gebruik van een derdengelden rekening. Wij nemen in geen geval gelden van of voor anderen in beheer. Het is derhalve niet mogelijk om gelden ten behoeve van de cliënt of wederpartij op deze rekening te laten overmaken door enige partij.

13. **Klachten en geschillen**

Indien u een klacht heeft over de wijze van behandeling van uw zaak door uw advocaat van ons kantoor, kunt u deze uiten aan de klachtenfunctionaris. Binnen het kantoor is mw. mr. A.R. van Dolder onze klachtenfunctionaris. Ingeval uw klacht zich richt op de advocaat die tevens de klachtenfunctionaris is, dan kunt u ons per email informeren over uw klacht op ons algemene email adres: info@zdadvocaten.nl onder vermelding: "klacht over werkwijze advocaat / tevens klachtenfunctionaris" Wij beoordelen dan of een andere advocaat van ons kantoor de klacht kan behandelen, dan wel het nodig is om de klacht te laten behandelen door een extern waarnemer.

Een klacht kan de totstandkoming en uitvoering van de opdracht betreffen, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie. In reactie op een klacht nemen wij contact met u op om de details van uw ontevredenheid te horen. Na overleg met de betrokken advocaat kijken we of wij van mening zijn dat de klacht gerechtvaardigd is. Wij geven u hierover binnen een maand na het indienen van de klacht bericht. Tevens beoordelen we op welke wijze wij een passende oplossing voor het probleem kunnen bieden. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen een maand over uw klacht uitsluitel te geven, dan geven we u in elk geval beeld over wanneer wij verwachten dat wel te kunnen doen. Voor de behandeling van een klacht is geen vergoeding verschuldigd.

Ingeval u de geboden oplossing ontoereikend acht, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Deze neemt dan uw klacht verder in behandeling.

14. Toepasselijk recht op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden

De overeenkomst van opdracht en deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door het Nederlandse recht. Geschillen die niet aan de Geschillencommissie Advocatuur kunnen worden voorgelegd, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Ingeval enige bepaling van de overeenkomst van opdracht of van deze Algemene Voorwaarden door de rechter niet verbindend wordt verklaard, wordt deze geacht te zijn vervangen door een regeling, die qua strekking de betreffende ongeldige bepaling zo dicht mogelijk benadert. Voor het overige blijven de overeenkomst van opdracht en deze Algemene Voorwaarden in stand.