

## **Algemene voorwaarden**

### **1. Contractspartij**

1.1. Solvit Letselschade Advocatuur is de onderneming van mr. J.C. van Oel en staat bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 82294496. Een opdracht wordt uitsluitend aanvaard door deze (recht)spersoon, hierna te noemen “de Advocaat”. Slechts de Advocaat geldt als opdrachtnemer c.q. wederpartij van de opdrachtgever, hier te noemen “de Cliënt”.

### **2. Toepasselijkheid**

2.1. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door de Advocaat onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten. Aanvaarding door de Advocaat van een opdracht waarbij wordt verwezen naar de door de Cliënt gehanteerde voorwaarden omvat nadrukkelijk niet de aanvaarding van de voorwaarden van de Cliënt. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 is uitgesloten.

### **3. Derden**

3.1. De Advocaat is bevoegd om derden in te schakelen als dat voor de uitvoering van de werkzaamheden nodig is en zal daarbij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het inschakelen van derden gebeurt, indien mogelijk en waar dat gebruikelijk en redelijk is, in overleg met de Cliënt. De Advocaat is gemachtigd zonder voorafgaand overleg voorwaarden die in de relatie tussen hem en derden gelden of door deze derden worden bedongen, waaronder uitdrukkelijk ook aansprakelijkheidsbeperkende voorwaarden, (mede) namens de Cliënt te aanvaarden. De Advocaat is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen van door haar ingeschakelde derden en onder-opdrachtnemers. Ook ingeschakelde derden kunnen een beroep doen op deze algemene voorwaarden, waarbij de bepalingen die voor de Advocaat gelden eveneens voor hen gelden.

### **4. Aansprakelijkheid & ICT**

4.1. De contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van de Advocaat voor schade, voortvloeiend uit of verband houdend met de uitvoering van opdrachten en eventuele tekortkomingen daarbij, is beperkt tot het bedrag waarvoor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekking biedt, vermeerderd met het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst voor rekening van de Advocaat komt. Indien en voor zover, om welke reden dan ook, geen betaling plaatsvindt uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat in de desbetreffende zaak in het desbetreffende jaar in rekening is gebracht, en in elk geval tot een maximum van € 50.000,-. De in dit artikel bedoelde beperkingen of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid zijdens de Advocaat. De Cliënt vrijwaart de Advocaat tegen alle aanspraken van derden, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid zijdens de Advocaat.

4.2. De Cliënt gaat akkoord met elektronische gegevensuitwisseling (internet en e-mail) en realiseert zich dat ondanks alle door de Advocaat in acht genomen veiligheidsvoorzieningen er geen absolute zekerheid tegen raadpleging door onbevoegden gegeven kan worden. De Advocaat is niet aansprakelijk voor schade, hoegenaamd ook, als gevolg van de werking van virussen bij ontvangst of opening van door de Advocaat verstuurd berichten.

## **5. Uitvoering**

5.1. Bij alle opdrachten die de Advocaat aanvaardt, bestaat voor zover mogelijk in overleg met de Cliënt de mogelijkheid tot waarneming of vervanging door een andere advocaat van buiten het kantoor.

## **6. Financieel**

6.1. De Advocaat is gerechtigd van de Cliënt de betaling van een voorschot te verlangen. Bij een volledige verrekening van het voorschot met tussentijdse declaratie(s) is de Advocaat gerechtigd een aanvullend voorschot te verlangen. De Advocaat is niet gehouden om te starten of te continueren met de werkzaamheden vóór voldoening van het voorschot.

6.2. Door of namens de Advocaat verstuurde declaraties dienen binnen veertien dagen te worden voldaan, te rekenen vanaf de op de declaratie vermelde datum. Als de declaratie niet tijdig wordt voldaan, is de Cliënt van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd. Alsdan is de Advocaat ook gerechtigd de dienstverlening op te schorten en is niet aansprakelijk voor de schade die ontstaat als gevolg van deze opschorting.

6.3. In zaken gesubsidieerd door de overheid kan door de Raad voor Rechtsbijstand een eigen bijdrage worden opgelegd. In dat geval is de Cliënt verplicht om de eigen bijdrage tijdig aan de Advocaat te voldoen. In het geval de eigen bijdrage niet tijdig wordt voldaan, is de advocaat bevoegd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment van voldoening.

6.4. In zaken gesubsidieerd door de overheid komt een eventueel recht op een proceskostenvergoeding toe aan de Advocaat, behoudens de vergoeding van de kosten gedragen door de Cliënt. Bij uitblijven van tijdige betaling kunnen per direct, ongeacht de stand van zaken, ook bij een lopende gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure, de werkzaamheden tot nader te bepalen termijn worden opgeschort. De Cliënt wordt onmiddellijk bericht over de opschorting van de werkzaamheden.

6.5. De Advocaat beschikt niet over een derdengeldenrekening en kan derhalve geen derdengelden ontvangen.

## **7. Klachten & geschillen**

7.1. Op alle aan de Advocaat verstrekte opdrachten is de Kantoorklachtenregeling Solvit Letselschade Advocatuur van toepassing.

7.2. Op de rechtsverhouding tussen de Cliënt en de Advocaat is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen in eerste aanleg worden uitsluitend voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

## **8. Wijziging**

8.1. De Advocaat heeft het recht om de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van de opdracht te wijzigen, mits hij de Cliënt daarover schriftelijk informeert.

## **Klachtenregeling**

### **Artikel 1: begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling 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 klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt;
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

### **Artikel 3: doelstellingen**

Deze klachtenregeling 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 klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening;
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

### **Artikel 5: interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. I.K. Verhoeks (werkzaam bij het advocatenkantoor Schade Advocatuur), 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 worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Amersfoort, 14 januari 2022