

## **Algemene Voorwaarden en Klachtenregeling**

### **Artikel 1 – Opdracht**

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht aan Thoreau Advocatuur, welk kantoor in de Kamer van Koophandel is ingeschreven onder nummer 80401325. Deze Algemene Voorwaarden worden mede bedongen ten gunste van de aan Thoreau Advocatuur gelieerde Stichting Beheer Derdengelden Thoreau Advocatuur welke Stichting in de Kamer van Koophandel is ingeschreven onder nummer 82210535.

Onder opdracht wordt tevens begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende of andere opdracht. Een overeenkomst van opdracht komt eerst tot stand, nadat de opdracht door Thoreau Advocatuur is aanvaard. Ten aanzien van de totstandkoming van een overeenkomst kan Thoreau Advocatuur slechts worden vertegenwoordigd door aan het kantoor verbonden advocaten.

1.2 Bij aanvaarding van een opdracht door een advocaat ontstaat een verbintenis tussen de opdrachtgever en Thoreau Advocatuur. Een opdracht wordt uitsluitend aanvaard door Thoreau Advocatuur en namens haar uitgevoerd, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:408 lid 2 van het BW zijn op deze overeenkomsten van opdracht niet van toepassing. Advocaten en andere medewerkers die voor Thoreau Advocatuur werkzaam zijn, zijn niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk en eindigt de opdracht niet door hun dood, ook niet indien de opdracht is verleend met het oog op een bepaalde persoon. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt ook voor het geval dat ten onrechte een opdracht geweigerd mocht zijn en daaruit schade mocht voortvloeien.

1.3 Degene, ten behoeve van wie de werkzaamheden worden verricht, wordt als cliënt aangemerkt. Indien de opdracht wordt gegeven door een ander dan de cliënt, is zowel de opdrachtgever als de cliënt hoofdelijk gehouden tot een betaling van al hetgeen aan de advocaat toekomt.

1.4 Op de Algemene Voorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke- en rechtspersonen beroepen die direct of indirect aan Thoreau Advocatuur verbonden zijn ten behoeve van de dienstverlening door of vanwege Thoreau Advocatuur.

### **Artikel 2 – Intellectueel eigendom**

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de advocaat is het de cliënt niet toegestaan de door de advocaat geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest, al dan niet door of met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, dan wel te verspreiden in welke vorm dan ook.

### **Artikel 3 – Financiën**

3.1 Aan de advocaat komt toe honorarium en verschotten. Onder verschotten wordt verstaan: een vergoeding van te specificeren kosten als griffierecht, reis- en verblijfkosten, taxatiekosten, leges, uittrekselkosten, deurwaarderskosten, koeriersdiensten e.d.

3.2 Tussen advocaat en cliënt geldt de overeengekomen honorering, zoals deze door de advocaat schriftelijk is bevestigd. Het honorarium zal worden berekend aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met het uurtarief van de betreffende advocaat plus 21 % BTW. Er kunnen ook vaste prijsafspraken met de betreffende advocaat worden gemaakt. Er worden geen aanvullende kantoorkosten berekend.

3.3 De werkzaamheden worden in beginsel maandelijks in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

3.4 De advocaat is gerechtigd een voorschot op honorarium en verschotten te verlangen, voordat met zijn werkzaamheden een aanvang wordt gemaakt. Dit voorschot wordt met de einddeclaratie verrekend.

#### **Artikel 4 – Declaraties en opschorting werkzaamheden**

4.1 Klachten over een declaratie dienen op straffe van verval schriftelijk te zijn ingediend binnen de betaaltermijn, vermeld in art. 5. Zolang de opdracht niet is voltooid, is de advocaat gerechtigd tussentijds te declareren.

4.2 Indien een declaratie niet binnen de in art. 5 vermelde termijn wordt voldaan, zijn alle advocaten van het kantoor gerechtigd hun werkzaamheden op te schorten, zowel voor de desbetreffende opdracht alsook voor andere opdrachten van de cliënt dan waarop de onbetaalde declaratie betrekking heeft. Thoreau Advocatuur is niet aansprakelijk voor schade, materieel noch immaterieel, die ontstaat als gevolg van opschorting van de werkzaamheden.

#### **Artikel 5 – Betalingstermijn, rente en incassokosten**

5.1 Declaraties dienen te worden voldaan binnen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan de opdrachtgever en de cliënt zonder ingebrekestelling in verzuim zullen zijn en de wettelijke rente verschuldigd is.

5.2 In geval van incassomaatregelen zijn tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ad 15% over het verschuldigde, met een minimum van € 110,00.

#### **Artikel 6 – Aansprakelijkheid**

6.1 Door Thoreau Advocatuur is een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor zowel het kantoor als voor alle daaraan verbonden advocaten en overige medewerkers afzonderlijk, zulks voor alle diensten die worden verricht in welke hoedanigheid dan ook. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onder deze verzekering in het voorkomende geval wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het onder deze verzekering van toepassing zijnde eigen risico. Op aanvraag zal de advocaat informatie over de polis aan de cliënt verstrekken. Indien en voor

zover geen uitkering op grond van een verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het door Thoreau Advocatuur in de betreffende zaak gedeclareerde en ontvangen bedrag. De advocaten van Thoreau Advocatuur alsmede al degenen die voor Thoreau Advocatuur werkzaam zijn of zijn geweest, zijn nimmer persoonlijk gebonden of aansprakelijk.

6.2 Aansprakelijkheid voortvloeiende uit onvolledige of niet-tijdige ontvangst van e-mails is uitgesloten. Thoreau Advocatuur aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, hoegenaamd ook, als gevolg van de werking van virussen of software bij ontvangst of opening van e-mailberichten.

6.3 Indien voor de goede uitvoering van een opdracht nodig, staat het Thoreau Advocatuur vrij om bij de uitvoering van de opdracht ook een niet direct of indirect aan Thoreau Advocatuur verbonden derde te betrekken. Een tekortschieten van zulk een derde kan aan Thoreau Advocatuur alleen worden toegerekend, indien opdrachtgever aantoont dat de keuze van Thoreau Advocatuur van deze persoon niet zorgvuldig is geweest.

6.4 Het softwaresysteem, inclusief onder meer e-mailafhandeling, databeveiliging en dataopslag, wordt in opdracht van Thoreau Advocatuur verzorgd door BaseNet Advocatuur. Thoreau Advocatuur is niet aansprakelijk voor tekortkomingen of dataverlies, of de gevolgen daarvan, door of bij BaseNet.

## **Artikel 7 – Privacy en identificatie**

7.1 Thoreau Advocatuur verbindt zich ertoe de privacy van alle cliënten te waarborgen. Persoonlijke gegevens die aan ons worden verstrekt worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en worden nooit verkocht (of buiten de reguliere dienstverlening verstrekt) aan derden.

Thoreau Advocatuur voldoet aan de eisen van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw gegevens zijn alleen toegankelijk voor bevoegde personen en zullen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor zij zijn verkregen. Wij zullen uw gegevens niet ter beschikking stellen aan derden, tenzij daartoe directe aanleiding is en het ook in uw eigen –gekozen- belang is. In dit geval zullen wij dit expliciet vermelden. Wij zullen nooit commercieel misbruik maken van de door u (passief of actief) verstrekte gegevens.

U heeft altijd de mogelijkheid om uw persoonsgegevens op te vragen, in te zien en indien nodig te corrigeren. In onderstaande privacyverklaring staat beschreven welke persoonsgegevens worden verwerkt binnen ons kantoor, voor welk doel deze worden verwerkt en op welke wijze dit geschiedt.

7.2 Onder persoonsgegevens wordt verstaan: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Thoreau Advocatuur kan onder andere de volgende persoonsgegevens verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum en geboorteplaats

- Geslacht
- Adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres
- Burgerservicenummer
- Alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt bij het aangaan van een overeenkomst met ons

7.3 Thoreau Advocatuur verwerkt uw persoonsgegevens om juridische diensten aan u te kunnen verlenen en om aan onze juridische en wettelijke verplichtingen te voldoen. De verwerking van uw persoonsgegevens vindt plaats op basis van een de volgende grondslagen: uitvoering van uw overeenkomst met Thoreau Advocatuur, uw toestemming, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het gerechtvaardigd belang.

7.4 Thoreau Advocatuur bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor het bereiken van de in deze privacyverklaring genoemde doeleinden.

7.5 Thoreau Advocatuur mag, al dan niet in verband met de opdracht, de (persoons)gegevens van de opdrachtgever verwerken, bewaren en ter kennis brengen van eenieder binnen de organisatie van Thoreau Advocatuur in verband met de behandeling van de opdracht en ten behoeve van haar relatiebeheer. Op grond van geldende regelgeving is Thoreau Advocatuur onder meer verplicht de identiteit van de opdrachtgever vast te stellen, na te gaan of van verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transacties sprake is en in voorkomende gevallen autoriteiten hiervan op de hoogte te stellen, zonder de opdrachtgever hierover te informeren. De opdrachtgever bevestigt hiermee bekend en akkoord te zijn en alle benodigde gegevens te zullen verstrekken.

#### **Artikel 8 – Archivering**

Behoudens andersluidende afspraak tussen advocaat en cliënt, zal het fysieke zaaksdossier gedurende vijf jaren in het archief worden bewaard. Daarna zal dit worden vernietigd.

#### **Artikel 9 – Toepasselijk recht**

Op de rechtsverhouding tussen Thoreau Advocatuur en de opdrachtgever en de cliënt en op alle werkzaamheden van Thoreau Advocatuur is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 10 – Klachtenregeling**

Thoreau Advocatuur hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hierna staat beschreven wat u dan kunt doen.

10.1 Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren binnen 3 maanden vanaf het moment dat u op

de hoogte was van hetgeen waarover u klaagt, voor te leggen aan mr. drs. C.M. Kamminga, die als klachtenfunctionaris optreedt voor Thoreau Advocatuur. Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen 30 dagen kunt u onze schriftelijk reactie op uw klacht tegemoetzien.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

10.2 Indien de klacht van de opdrachtgever niet naar tevredenheid van de opdrachtgever op de hiervoor bedoelde wijze is afgehandeld, kan de opdrachtgever uiterlijk binnen 12 maanden na de schriftelijke afhandeling als hiervoor bedoeld of na het moment waarop deze afhandeling uiterlijk had dienen plaats te vinden een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

10.3 De Geschillencommissie Advocatuur zal de klacht behandelen volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van indiening van de klacht. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur zal op verzoek van de opdrachtgever worden toegezonden.

10.4 De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,--.

De opdrachtgever kan ook hogere schadeclaims voorleggen, mits hij de hoogte van de claim beperkt tot EUR 10.000,-- en schriftelijk afstand doet van het meerdere. In geval van een klacht in het kader van zakelijke dienstverlening doet de Geschillencommissie Advocatuur uitspraak bij wege van arbitraal vonnis. Is sprake van dienstverlening aan een particuliere opdrachtgever, dan doet de Geschillencommissie Advocatuur uitspraak bij wege van bindend advies, tenzij de opdrachtgever zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door Thoreau Advocatuur wendt tot de gewone rechter. Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter.

10.5 Thoreau Advocatuur is te allen tijde gerechtigd een geschil omtrent de hoogte en de betaling van declaraties ter beslechting aan de Geschillencommissie Advocatuur voor te leggen. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis, tenzij het een vordering op een particuliere Opdrachtgever betreft en de Opdrachtgever het openstaande bedrag van de declaratie(s) onder de Geschillencommissie Advocatuur stort in welk geval de Geschillencommissie Advocatuur uitspraak zal doen bij wege van bindend advies.

10.6 Wanneer een geschil wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, oordeelt deze met uitsluiting van de gewone rechter, met dien verstande dat zowel de

opdrachtgever als Thoreau Advocatuur gerechtigd blijven zich tot de gewone rechter te wenden voor voorlopige voorzieningen of bewarende maatregelen.

10.7 Alle vorderingsrechten en overige bevoegdheden jegens Thoreau Advocatuur in verband met door Thoreau Advocatuur verrichte werkzaamheden vervallen in ieder geval één jaar na het tijdstip waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijze bekend had kunnen zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden, tenzij de opdrachtgever voornoemde rechten en/of bevoegdheden voor het verstrijken van deze termijn aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie Advocatuur of de bevoegde rechter.

10.8 Op alle Opdrachten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een opdracht zullen, behoudens hoger beroep bij de bevoegde Nederlandse gerechten of beslechting van geschillen bij de Geschillencommissie Advocatuur, uitsluitend worden beslecht door de Rechtbank Den Haag, met dien verstande dat Thoreau Advocatuur bij beslechting van een geschil door de gewone rechter bevoegd blijft het geschil te laten beslechten door de rechter die zonder bovenstaande forumkeuze bevoegd zou zijn van geschillen tussen de opdrachtgever en Thoreau Advocatuur kennis te nemen.

#### **Artikel 11 – Taal**

Indien aan de Algemene Voorwaarden ook in een andere taal dan in het Nederlands bekendheid wordt gegeven, hebben de in het Nederlands gestelde Algemene Voorwaarden gelding boven de in een andere taal gestelde Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 12 – Derdengeldrekening**

12.1 Thoreau Advocatuur beschikt over een derdengeldenrekening, die wordt beheerd door de Stichting Beheer Derdengelden Thoreau Advocatuur (de “Stichting”) overeenkomstig de geldende regels van de Nederlandse Orde van Advocaten.

12.2 Thoreau Advocatuur en de Stichting houden hun bankrekening aan bij een in Nederland gevestigde bankinstelling naar hun keuze.

12.3 Thoreau Advocatuur, noch de Stichting zijn jegens de cliënt aansprakelijk als de bankinstelling diens verplichtingen uit de rekeningcourantovereenkomst met Thoreau Advocatuur of de Stichting niet nakomt.

12.4 Gelden die Thoreau Advocatuur ten behoeve van de cliënt ontvangt, dan wel van de cliënt om in diens opdracht aan derden te betalen, worden gestort op de derdengeldenrekening van de Stichting.

12.5 Over tegoeden op derdengeldenrekening wordt geen rente vergoed, tenzij de statuten van de Stichting anders bepalen.

12.6 Als de bankinstelling negatieve rente over de gestorte gelden van de cliënt of een derde in rekening brengt, komt deze negatieve rente ten laste van de cliënt respectievelijk de derde en wordt de negatieve rente in mindering gebracht op het gestorte bedrag.

12.7 Thoreau Advocatuur en de Stichting streven er naar om ten behoeve van de cliënt ontvangen bedragen zo snel mogelijk door te betalen aan de cliënt. De cliënt zal al het nodige doen Thoreau Advocatuur in staat te stellen om tot een snelle doorbetaling over te gaan.

12.8 Thoreau Advocatuur, de Stichting en de cliënt kunnen schriftelijk overeenkomen dat ten behoeve van de cliënt op de derdengeldenrekening aangehouden gelden worden aangewend ter voldoening van de declaratie(s) van Thoreau Advocatuur. Als derdengelden zijn aangewend ter voldoening van de eigen declaratie(s) bevestigt Thoreau Advocatuur dat schriftelijk aan de cliënt.

### **Artikel 13 – Wijziging Algemene Voorwaarden**

Thoreau Advocatuur is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Van iedere wijziging en/of aanvulling ontvangt cliënt tevoren schriftelijk bericht. De meest actuele versie van deze Algemene Voorwaarden is te raadplegen via de website van Thoreau Advocatuur.

**Den Haag, september 2021**