



## Algemene Voorwaarden Wilnis House Advocatuur B.V.

1. Wilnis House Advocatuur B.V. (hierna “WHA”) is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 32153753, die zich ten doel stelt het beoefenen van de advocatuur en het verlenen van juridische diensten in de meest brede zin des woords.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht, daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht, die aan WHA, de partners of aan advocaten of overige personen die bij, voor of namens WHA werkzaam zijn, wordt gegeven, alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de rechtsbetrekking waarin diegene mocht komen te staan die, binnen of buiten de grenzen toegestaan door deze algemene voorwaarden, afgaat op de advisering die voortvloeit uit of in verband staat met een rechtsbetrekking als bedoeld in artikel 2.
4. Deze algemene voorwaarden worden mede bedongen ten behoeve van iedere derde die al dan niet in dienstverband door WHA bij de uitvoering van enige opdracht wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.
5. Een opdracht wordt uitsluitend aanvaard door WHA, ook indien het de bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In afwijking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn de partners alsmede degenen die voor of ten behoeve van WHA al dan niet in dienstbetrekking werkzaam 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, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6. De uitvoering van verstrekte opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Anderen dan de opdrachtgever mogen niet op het resultaat van de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden of de uitvoering daarvan afgaan en kunnen daaraan geen rechten ontleen, tenzij dat door WHA uitdrukkelijk en schriftelijk is aanvaard.
7. WHA zal bij uitvoering van de verleende opdrachten, bij de uitvoering van alle werkzaamheden en bij de selectie van in te schakelen andere personen de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
8. In het kader van een opdracht en de uitvoering daarvan, kan WHA (en door deze eventueel ingeschakelde derden) persoonsgegevens verwerken. Met persoonsgegevens gaat WHA zorgvuldig om. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in het kader van de uitvoering van een opdracht en worden beschermd door technische en organisatorische maatregelen. Na voltooiing van de opdracht en ommekomst van de wettelijke bewaartermijnen, worden persoonsgegevens door WHA vernietigd. Verdere vragen over het privacy beleid kunnen te allen tijde aan WHA worden gesteld.
9. WHA is gemachtigd voorwaarden die in de relatie tussen haar en ingeschakelde derden gelden of die door deze derden worden bedongen te aanvaarden. WHA zal deze voorwaarden mogen tegenwerpen aan de opdrachtgever voor zover het de uitvoering van de opdracht door deze derden betreft. Derden zullen door de opdrachtgever nimmer rechtstreeks worden aangesproken.



10. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met de toepasselijke tarieven zoals die door WHA jaarlijks zullen worden vastgesteld en aan de opdrachtgever zijn opgegeven. Op verzoek wordt opgave gedaan van de op enig moment geldende tarieven. Ten behoeve van de opdrachtgever betaalde onkosten zullen separaat in rekening worden gebracht. Alle te noemen bedragen zijn exclusief BTW. Door WHA worden geen zaken behandeld op basis van een toevoeging.
11. De werkzaamheden worden in principe maandelijks aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De betalingstermijn is 14 dagen te rekenen vanaf de datum van de factuur. Bij gebreke van tijdige betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is WHA zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Te allen tijde kan een voorschot gevraagd worden voor verrichte of te verrichten werkzaamheden. Werkzaamheden kunnen opgeschort worden als geen voorschot ter dekking daarvan voorhanden is.
12. Werkzaamheden die voortvloeien uit het direct of indirect in ontvangst nemen van gelden in verband met een verleende opdracht worden tot de opdracht gerekend, ook als deze werkzaamheden door een derde worden veroorzaakt.
13. Iedere aansprakelijkheid voortvloeiend uit of in verband met de uitvoering van een opdracht is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door WHA afgesloten aansprakelijkheidsverzekeringen wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het onder deze verzekeringen toepasselijke eigen risico. De beroepsaansprakelijkheidsverzekering van WHA voldoet aan de eisen die de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan stelt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de bedoelde verzekeringen mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot eenmaal het aan WHA in de desbetreffende zaak in het



desbetreffende kalenderjaar door de opdrachtgever betaalde bedrag of, indien dit hoger is, het bedrag van het toepasselijke eigen risico.

14. Iedere rechtsbetrekking voortvloeiend uit of in verband met de in de artikelen 2 en 3 bedoelde betrekkingen is onderworpen aan Nederlands recht.
15. Deze algemene voorwaarden worden in de Nederlandse taal verstrekt. Deze voorwaarden zijn tevens op de website opgenomen. Op verzoek kan een Engelstalige versie van de algemene voorwaarden worden toegezonden. In geval van geschil over inhoud of strekking van deze algemene voorwaarden, zal uitsluitend de Nederlandse tekst en de betekenis daarvan in het Nederlandse rechtsgebied bindend zijn.
16. WHA is bevoegd om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing op de nieuwe opdrachten tot het verrichten van werkzaamheden en op lopende overeenkomsten.

## **17. Kantoorklachtenregeling WHA**

### Begripsbepalingen

- 17.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever 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 opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
  - *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.



#### Toepassingsbereik

- 17.2 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen WHA en de opdrachtgever.
- 17.3 Mr. A.H.P.M. van Tielraden draagt namens WHA zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

#### Doelstellingen

- 17.4 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
- (i) het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
  - (ii) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
  - (iii) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
  - (iv) medewerkers te trainen in opdrachtgevergericht reageren op klachten;
  - (v) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### Informatie bij aanvang dienstverlening

- 17.5 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door middel van opname in de algemene voorwaarden die bij de opdrachtbevestiging aan de opdrachtgever zijn verstrekt. Klachten als bedoeld in artikel 17.1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

#### Interne klachtprocedure

- 17.6 Indien een opdrachtgever het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr. A.H.P.M. van Tielraden, die daarmee optreedt als



klachtenfunctionaris.

- 17.7 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.
- 17.8 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 17.9 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.
- 17.10 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.
- 17.11 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

- 17.12 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 17.13 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.



#### Verantwoordelijkheden

- 17.14 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 17.15 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.
- 17.16 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- 17.17 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### Klachtregistratie

- 17.18 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 17.19 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Baarn, juli 2020