

## **Algemene Voorwaarden**

### **(& Kantoor Klachtenregeling)**

#### **Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V**

##### ***Inleiding***

1.1 Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V (hierna ook te noemen Grijmans Familierecht) is een naar Nederlands recht opgerichte besloten vennootschap die zich ten doel stelt de advocatuur en mediation te beoefenen. Grijmans Familierecht staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 52304264.

1.2 De bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet slechts gemaakt ten behoeve van Grijmans Familierecht, maar ook ten behoeve van alle partners respectievelijk alle andere personen die voor Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. werkzaam zijn, respectievelijk alle personen voor wier handelen of nalaten Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. aansprakelijk zou kunnen zijn.

1.3 Alle aan Grijmans Familierecht verbonden en/of met haar samenwerkende advocaten, hun erfgenamen en alle rechtsopvolgers onder algehele titel, kunnen zich op deze voorwaarden beroepen.

##### ***Opdrachten***

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten en daaruit voortvloeiende vervolgoopdrachten. Algemene voorwaarden van opdrachtgevers zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk niet door Grijmans Familierecht aanvaard.

2.2 Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. als zodanig. Dat geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en van artikel 7:407 lid 2 BW, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht wordt gegeven, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Het staat Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. vrij verleende opdrachten onder haar verantwoordelijkheid door de door haar aan te wijzen partners en werknemers van Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. te laten uitvoeren, in voorkomend geval met inschakeling van derden al dan niet in het kader van waarneming gedurende ziekte, vakantie of onmogelijkheid om de praktijk uit te voeren.

2.4 Grijmans Familierecht is te allen tijde bevoegd de opdracht op elk moment met inachtneming van een redelijke termijn op te zeggen.

### ***Aansprakelijkheid (beperking)***

3.1 Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. zal bij de uitvoering van de haar verleende opdrachten, bij de uitvoering van alle werkzaamheden en bij de selectie van door haar in te schakelen andere personen de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden, behoudens opzet of grove schuld van Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V.

- 3.2 Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
- 3.3 Grijmans Familierecht heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten die voldoet aan de daartoe door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde eisen. Grijmans Familierecht heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade aan personen en/of zaken.
- 3.4 Indien de uitvoering van een opdracht door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. leidt tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid, met inachtneming van het vorenstaande steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. komt.
- 3.5 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in artikel 7 bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, terwijl de aansprakelijkheid niettemin vast staat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal het door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. in de desbetreffende zaak in het desbetreffende jaar in rekening gebrachte honorarium, tot een maximum van € 5.000,00 (exclusief BTW). Bij aansprakelijkheid voor schade aan personen of

zaken geldt in een dergelijke geval een maximum van € 1.000 (exclusief BTW).

- 3.6 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in de hier bedoelde zin dienen binnen 1 (één) jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt. De resultaten van toepassing en gebruik van de door Grijmans Familierecht verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten de invloed van Grijmans Familierecht vallen. Ofschoon de opdracht door Grijmans Familierecht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd kan Grijmans Familierecht geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte studies en verstrekte adviezen.
- 3.7 De verstrekte opdrachten worden uitsluitend uitgevoerd ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
- 3.8 De opdrachtgever vrijwaart Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. tegen aanspraken/vorderingen van derden, de redelijke kosten van rechtsbijstand daaronder begrepen, verband houdende met door Grijmans Familierecht ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden, tenzij één en ander het gevolg is van grove nalatigheid of opzet.
- 3.9 Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. zal bij de selectie van derden die (een deel van) de opdracht uitvoeren, zorgvuldigheid betrachten. Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.
- 3.10 Het is mogelijk dat personen die in verband met uitvoering van de opdracht van een opdrachtgever worden ingeschakeld, hun

aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken. Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. gaat ervan uit, en bedingt zo nodig hierbij, dat alle haar gegeven opdrachten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens die opdrachtgever te aanvaarden

### **Kosten**

4.1

De kosten van uitvoering van de opdracht door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. omvatten het honorarium en de zogenaamde verschotten.

4.2

Het honorarium wordt bepaald aan de hand van de bestede tijd (waaronder reistijd en wachttijd) en het voor de betreffende opdracht geldende uurtarief dat door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. wordt vastgesteld en ook tijdens de duur van de opdracht kan worden gewijzigd, één en ander tenzij tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.

4.3

De verschotten bestaan uit de kosten die in het kader van de opdracht door Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. ten behoeve van de opdracht (gever) zijn gemaakt waaronder reiskosten, griffierecht, deurwaarderskosten, kadasterkosten, vertaalkosten, notariskosten of ander hier niet met name genoemde kosten. Deze kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever en deze worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Voorts bestaan de verschotten uit de kantoorkosten die forfaitair worden berekend op 5 procent (5%) van het honorarium. Een eventuele proceskostenveroordeling komt voor rekening van de opdrachtgever.

- 4.4 Er wordt, in beginsel, per het einde van elke kalendermaand door Grijmans Familierecht gefactureerd.
- 4.5 Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. kan van de opdrachtgever een depotstorting verlangen, alvorens de opgedragen werkzaamheden zullen worden gestart. Een depotstorting wordt bij het einde van de opdracht verrekend. Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen wordt in beginsel maandelijks gedeclareerd. Betaling van declaraties van Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. dient, zonder opschorting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum tenzij uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd.
- 4.6 Alle (buiten)gerechtelijke kosten die verband houden met de invordering van declaraties - met een minimum van 15% over het te incasseren bedrag - komen voor rekening van de opdrachtgever. De gerechtelijke kosten zijn niet beperkt tot de te liquideren proceskosten doch zullen integraal voor rekening van de opdrachtgever zijn, indien deze (in overwegende mate) in het ongelijk wordt gesteld.
- 4.7 Behoudens omgaand schriftelijk bezwaar van de opdrachtgever zijn Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. en haar Stichting Derdengelden gerechtigd voor of van de opdrachtgever te ontvangen gelden te verrekenen met of aan te (doen) wenden ter betaling van hetgeen de opdrachtgever aan Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. verschuldigd is.
- 4.8 Indien een declaratie niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan kan Grijmans

Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. de werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever opschorten (of staken dan wel besluiten niet te starten met de uitvoering van de opdracht). Grijmans Familierecht is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van deze opschorting van de werkzaamheden.

4.9

Alle vorderingsrechten uit welchen hoofde ook jegens Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. in verband met een gebeurtenis, vervallen uiterlijk na één jaar na het moment waarop de betrokkende bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten.

#### ***Kantoor Klachtenregeling***

5.1

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen (klacht) van of namens de opdrachtgever (klager) jegens Grijmans Familierecht of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocaten wet, neemt Grijmans Familierecht in behandeling. De klacht wordt conform deze, in de algemene voorwaarden opgenomen, klachtenregeling in behandeling genomen. Deze kantoorklachtenregeling 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.

5.2

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Grijmans Familierecht wijst de opdrachtgever voor of uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een/ deze kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

5.3

Opmerkingen en klachten aangaande de uitvoering van de opdrachten kunnen worden kenbaar (bij voorkeur op schrift) gemaakt aan Grijmans Familierecht en, indien dit niet leidt tot een oplossing, bij de Deken van de Orde van Advocaten in Amsterdam, gevestigd aan de Paulus Potterstraat 18 te Amsterdam (telefoonnummer 020 5896000 en orde@aova.nl). Deze kan ook bemiddelend optreden in het geval van klachten. De Geschillen Commissie Advocatuur via <http://www.degeschillencommissie.nl/home> kan eveneens worden benaderd omdat Grijmans Familierecht hierbij is aangesloten. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen door partijen worden voorgelegd aan rechtbank.

5.4

Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr H.E.M Faasen (oud notaris) dan wel haar waarnemer c.q. opvolger, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. 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. Degene over wie



is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

- 5.5 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.
- 5.6 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.
- 5.7 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.
- 5.8 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 5.9 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
- 5.10 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld. 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.

- 5.11 Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

### ***Archivering***

- 6.1 Nadat een dossier is gesloten zal Grijmans Familierecht (de belangrijkste stukken uit) het dossier (digitaal) archiveren gedurende 7 jaar. De overige stukken worden vernietigd. Na deze termijn wordt ook het complete archiefdossier vernietigd.

### ***Depot Algemene Voorwaarden***

- 7.1. De rechtsverhouding waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, wordt beheerst door Nederlands recht. Geschillen zullen worden beslecht door de Rechtbank te Amsterdam.
- 7.2 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd ter griffie van de Rechtbank Amsterdam en opgenomen op de website van Grijmans Familierecht Advocatuur & Mediation B.V. ([www.GrijmansFamilierecht.nl](http://www.GrijmansFamilierecht.nl)).

### ***Stichting Beheer Derdengelden Grijmans Familierecht***

8. Grijmans Familierecht, althans Stichting Beheer Derdengelden Grijmans Familierecht (kamer van koophandel dossiernummer 52304094), kan in het kader van de uitvoering van de opdrachten gelden van of ten behoeve van derden ontvangen en onder zich houden.

### ***Vaststelling identiteit***

9. Grijmans Familierecht is uit hoofde van de Nederlandse regelgeving verplicht de identiteit van haar opdrachtgevers vast te stellen en ongebruikelijke transacties bij de autoriteiten te melden.

***Gedragsregels***

10. Grijmans Familierecht werkt met inachtneming van de Gedragsregels Advocatuur die te raadplegen zijn op de website van de Nederlandse Orde van Advocaten ([www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl)).