

Algemene voorwaarden van Frank Heideman, advocaat

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, opdrachten aan en overeenkomsten met Frank Heideman, advocaat. Deze algemene voorwaarden zijn gemakkelijk elektronisch toegankelijk op frankheideman.nl en zullen op verzoek onverwijld kosteloos worden toegezonden. Door de cliënt gehanteerde algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënten.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden kunnen worden ingeroepen door Frank Heideman en iedere op enigerlei wijze aan Frank Heideman verbonden persoon die bij de uitvoering van een opdracht wordt ingeschakeld, waaronder de stichting beheer derdengelden die Frank Heideman in voorkomend geval inschakelt. Dit geldt ook voor in het verleden verbonden personen en rechtsopvolgers van die personen en eveneens voor de aansprakelijkheidsbeperkingen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 Uitvoering van de opdracht

- 2.1 Frank Heideman zal bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer betrachten en handelen zoals van redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.

Artikel 3 Facturering en betaling

- 3.1 Frank Heideman factureert werkzaamheden op maandelijkse basis. Betaling van facturen geschiedt binnen 14 dagen na de factuurdatum zonder verrekening of opschorting.
- 3.2 In geval van te late betaling is de cliënt van rechtswege in verzuim (zonder dat enige ingebrekestelling is vereist) en vertragingsrente verschuldigd ter hoogte van 1% van de uitstaande facturen per maand. Een gedeelte van een maand wordt in een dergelijk geval als een hele maand gerekend. Van te late betaling is sprake indien het volledige bedrag van de uitstaande factu(u)r(en) op de 15e dag na de factuurdatum niet op de bankrekening van Frank Heideman, die vermeld staat op de factuur, is bijgeschreven.
- 3.3 De cliënt is aansprakelijk voor alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Frank Heideman maakt ten behoeve van de incasso van facturen, met een minimum van 15% van het uitstaande factuurbedrag inclusief verschuldigde rente. Indien Frank Heideman gedwongen is een gerechtelijke procedure te starten om betaling van facturen af te dwingen, zal de cliënt de werkelijke kosten daarvan vergoeden, waaronder de kosten van advocaten, procesgemachtigden en

griffierecht, ook indien deze een door de rechter uitgesproken proceskostenveroordeling te boven gaan.

- 3.4 In geval van te late betaling en nadat de cliënt daarvan schriftelijk op de hoogte is gebracht, is Frank Heideman bevoegd om uitvoering van de opdracht van de cliënt op te schorten. Frank Heideman is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke opschorting voor de cliënt en/ of derden. Frank Heideman is bevoegd om goederen van de cliënt die hij onder zich heeft achter te houden tot volledige betaling van de uitstaande facturen en rente en kosten heeft plaatsgevonden.
- 3.5 Frank Heideman is bevoegd om zijn uurtarief periodiek aan te passen.

Artikel 4 Aansprakelijkheid

- 4.1 Indien zich tijdens de uitvoering van een opdracht of op enig ander moment en als gevolg van ongeacht welke oorzaak een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Frank Heideman leidt, waaronder begrepen een nalaten, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in dat geval onder de door Frank Heideman afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. De beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt een bedrag van € 500.000,- per aanspraak en tweemaal dat bedrag per verzekeringsjaar.
- 4.2 Indien Frank Heideman aansprakelijk is voor schade aan personen of zaken, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in dat geval onder de door Frank Heideman afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering (AVB) wordt uitgekeerd.
- 4.3 Een vordering tot betaling van schadevergoeding is eerst opeisbaar nadat de verzekeraar van Frank Heideman heeft uitgekeerd.
- 4.4 Indien om welke reden dan ook geen van de genoemde verzekeringen aanspraak geeft op een uitkering, dan is de aansprakelijkheid van Frank Heideman beperkt tot het bedrag van de uitstaande facturen, met een maximum van € 10.000,-.
- 4.5 Frank Heideman is in geen geval aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van (communicatie)apparatuur, software en (opslag)diensten, noch voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van gegevens(bestanden) van derden en diensten van derden (waaronder deurwaarders, procesgemachtigden, notarissen, accountants, andere advocaten en andere deskundigen).
- 4.6 De cliënt is verplicht om onverwijld schriftelijk over een vermeende tekortkoming of onrechtmatige daad van Frank Heideman te klagen. Iedere vordering tot schadevergoeding verjaart door verloop van één jaar na de dag waarop de cliënt met de schade en met Frank Heideman als de daarvoor aansprakelijke partij bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen worden.
- 4.7 De cliënt vrijwaart Frank Heideman tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van rechtsbijstand voor het verweer tegen deze aanspraken daaronder begrepen, die op enige wijze

samenhangen met de werkzaamheden verricht voor de cliënt, tenzij het een en ander het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Frank Heideman.

Artikel 5 Inschakelen van derden

5.1 Frank Heideman is vrij om derden bij of voor de uitvoering van een opdracht in te schakelen, waaronder begrepen andere advocaten, deurwaarders, procesgemachtigden, notarissen en accountants. De kosten die daarmee gemoeid zijn zullen als verschotten in rekening worden gebracht. Frank Heideman is niet aansprakelijk voor fouten die door deze derden worden gemaakt. Als een derde aansprakelijkheid wil beperken, is Frank Heideman bevoegd een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking namens de cliënt te aanvaarden (waarbij, voor zover nodig, hierbij uitdrukkelijk wordt bedongen dat iedere aan Frank Heideman gegeven opdracht deze bevoegdheid inhoudt).

Artikel 6 Derdengelden

6.1 Frank Heideman en de stichting beheer derdengelden die hij inschakelt kunnen in het kader van de uitvoering van opdrachten gelden van cliënten of van derden ontvangen en onder zich houden. Frank Heideman en deze stichting beheer derdengelden zullen deze gelden, in overleg met degenen die daarbij belang hebben, storten bij een door Frank Heideman gekozen bank. Frank Heideman en de stichting beheer derdengelden zijn niet aansprakelijk indien deze bank haar verplichtingen niet nakomt.

Artikel 7 Naleving regelgeving

7.1 Frank Heideman is als gevolg van geldende regelgeving (waaronder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) verplicht de identiteit van cliënten vast te stellen en ongebruikelijke transacties onder omstandigheden bij de autoriteiten te melden. Door Frank Heideman een opdracht te geven, bevestigt de cliënt hiermee bekend te zijn en voor zover nodig zijn of haar toestemming te geven.

Artikel 8 Opzegging van de opdracht

8.1 Frank Heideman is bevoegd om de overeenkomst van de cliënt op elk moment en om welke reden dan ook met inachtneming van een redelijke termijn op te zeggen en de opdracht terug te geven.

Artikel 9 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

9.1 De rechtsverhouding tussen Frank Heideman en zijn cliënten wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen tussen Frank Heideman en zijn cliënten worden bij uitsluiting beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam, niettegenstaande de kantoorklachtenregeling die hieronder is beschreven.

-> *Contactgegevens volgen op volgende pagina*

Contactgegevens:

Frank Heideman, advocaat

+31 6 8192 1780

Zijpendaalseweg 47

www.frankheideman.nl

6814 CC Arnhem

KvK nummer: 67320562

frank@frankheideman.nl

BTW-nummer: NL002178186B02

Orde van Advocaten:

Frank Heideman is als advocaat ingeschreven bij de Nederlandse Orde van Advocaten, Neuhuyskade 94, 2596 XM Den Haag, tel. 070 – 335 35 35, info@advocatenorde.nl. Advocaten oefenen een gereguleerd beroep uit. De beroepsregels waaraan advocaten zijn onderworpen zijn te verkrijgen en in te zien via advocatenorde.nl.

-> *Kantoorklachtenregeling volgt op volgende pagina*

Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 Definities

1.1 In deze kantoorklachtenregeling 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 Toepasselijkheid

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Frank Heideman en de cliënt. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt er voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 3 Doelstelling

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- om medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

4.1 Frank Heideman heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 5 Werking klachtenregeling

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar een externe advocaat die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 5.2 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. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.3 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. 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. 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

- 6.1 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.

Artikel 7 Informatieverplichtingen

- 7.1 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.
- 7.2 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. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
