

1. Diesfeldt Advocaten is een maatschap naar Nederlands recht en is aangesloten bij de Orde van Advocaten.

## 2. Opdracht

2.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407, lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Mr. J.M. Comans-Diesfeldt en Mr. E.M. Diesfeldt.

2.2 De aanvaarde opdracht leidt voor Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt tot een inspanningsverbintenis, niet tot een resultaatverbintenis.

2.3 Opdrachtgever is degene die aan Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt de opdracht geeft. Cliënt is degene ten behoeve van wie de werkzaamheden worden verricht. Indien de opdracht wordt gegeven door een ander dan de cliënt, zijn opdrachtgever en cliënt beiden aan deze voorwaarden gebonden en hoofdelijk gehouden tot betaling van al hetgeen aan Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt in verband met de verrichte werkzaamheden toekomt.

2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle aanvullende- en vervolgoopdrachten.

## 3. Aansprakelijkheid

### Beperking aansprakelijkheid

3.1 Iedere aansprakelijkheid van Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt beperkt tot een bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Diesfeldt Advocaten afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij AON, gevestigd te 3063 ED Rotterdam aan de Admiraliteitskade 62, wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar(s) komt. De polis voldoet aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde voorwaarden.

3.2 Indien en voorover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 10.000,00 of, indien het Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt in rekening gebrachte honorarium in de betreffende zaak hoger is, tot dat bedrag met een maximum van € 25.000,00.

### 3.3 Opdrachten aan derden

Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt zal bij het inschakelen van derden zonodig tevoren overleggen met de cliënt.

Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt verplicht zich de nodige zorgvuldigheid te betrachten bij de selectie van derden en het aan hen verstrekken van opdrachten. Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden. Indien en voorzover door Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt ingeschakelde derden aansprakelijkheidsbeperkingen hanteren, is Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt gemachtigd deze namens de cliënt te aanvaarden.

Voor zoveel nodig wordt dit door Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt hierbij bedongen.

### 3.4 Vrijwaring

De cliënt vrijwaart Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enige wijze samenhangen met de werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht, tenzij één en ander het gevolg is van grove nalatigheid of opzettelijke misdraging aan de zijde van Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt.

## 4. Declaratie

### 4.1 Jaarlijkse vaststelling honorarium

Als maatstaf voor de vaststelling van het honorarium geldt het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met het door Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt vast te stellen uurtarief, tenzij anders is overeengekomen. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

### 4.2 Tijdregistratie

Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt hanteert een tijdregistratiesysteem, waarin gewerkt wordt met eenheden van minimaal 5 minuten, in voorkomend geval naar boven af te ronden.

### 4.3 Voorschotten en verschotten

Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt is gerechtigd om zowel voor de aanvang van haar werkzaamheden als tussentijds, van de cliënt te verlangen dat aan haar een voorschot wordt betaald. Dit voorschot zal in beginsel met de einddeclaratie worden verrekend. Over het voorschot wordt geen rente vergoed. Door Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt ten behoeve van de opdrachtgever betaalde voorschotten (kosten, griffierecht, etc.) zullen in beginsel direct nadat deze bij Mr. J.M. Comans-Diesfeldt in rekening zijn gebracht, aan de cliënt worden doorberekend.

## 5. Klachten

Ons kantoor is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Advocatuur.

Kantoorklachtenregeling Diesfeldt Advocaten:

### 5.1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt(e) 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 Advocaten wet;
- Klager: de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de behandeling van de klacht;

### Artikel 5.2 Toepassingsbereik

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Diesfeldt Advocaten en de cliënt(e).
- b. Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoor klachtenregeling.

### Artikel 5.3 Doelstellingen

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 trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 5.4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- a. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt(e) voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- b. Diesfeldt Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht via 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.
- c. Klachten als bedoeld in 5.1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan rechtbank.

### Artikel 5.5 Interne klachtprocedure

- a. Indien een cliënt(e) het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is Mr J.M. Comans-Diesfeldt.
- b. 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.
- c. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt(e) tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- d. 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.
- e. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de grondigheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- f. 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 5.6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

### Artikel 5.7 Verantwoordelijkheden

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijk oplossing.

- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### Artikel 5.8 Klachtregistratie

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c. 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.
- d. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbeveling op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

#### 6. Archivering

Na beëindiging van de zaak zal het dossier worden gearhiveerd. Vijf jaar nadien zal het dossier worden vernietigd.

#### 7. Bevoegde rechter

De rechtsverhouding tussen de cliënt en Mr. J.M. Comans-Diesfeldt of Mr. E.M. Diesfeldt is onderworpen aan het Nederlands recht. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

Indien u nadere informatie wenst, verwijzen wij u graag naar ons [contactformulier](#) waarin u uw vragen kunt kenbaar maken. Wij nemen na ontvangst van het formulier zo snel mogelijk contact met u.