

# Algemene voorwaarden

## ALGEMENE VOORWAARDEN ADVOCATUUR

### artikel 1 - definitie en toepasselijkheid

1.1 Het kantoor Brons & Visser letselschade Advocaten is onderdeel van Haagrecht Advocaten B.V.. Haagrecht Advocaten B.V, verder "het kantoor" genoemd, is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Den Haag onder dossiernummer 27251582.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden die het kantoor en de aan haar verbonden natuurlijke en rechtspersonen in opdracht verrichten, waaronder begrepen vervolgoedragen.

1.3 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing.

### artikel 2 - rechtsverhouding

2.1 Opdrachten worden door het kantoor aangenomen en uitgevoerd. Artikel 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing op opdrachten. Een of meer aan het kantoor verbonden Advocaten of medewerkers voert of voeren de opdracht uit.

2.2 Niettegenstaande artikel 2.1 is het kantoor bevoegd een opdracht of deel daarvan door een derde te laten uitvoeren. Het kantoor is vrij in de keuze van de derde.

### artikel 3 - uitvoering

3.1 Het kantoor is bevoegd een overeenkomst terstond te beëindigen, indien de overeenkomst naar het inzicht van het kantoor niet te verenigen is met de onafhankelijkheid van de Advocaten en/of de gedragsregels voor de advocatuur.

3.2 Het kantoor is niet verplicht om aanwijzingen omtrent de uitvoering van een opdracht van cliënt of voor hem sprekende derden op te volgen.

3.3 Het kantoor heeft een inspanningsverplichting. Het kantoor garandeert geen resultaat.

### artikel 4 - inlichtingen en bescheiden

4.1 De cliënt dient op eerste verzoek de inlichtingen te verstrekken en de bescheiden af te geven die nodig zijn voor de uitvoering van een opdracht. Het kantoor is bevoegd de werkzaamheden op te schorten indien cliënt niet tijdig de gevraagde inlichtingen en bescheiden aan het kantoor verstrekt.

### artikel 5 - facturering

5.1 Het kantoor factureert voor de uitvoering van een opdracht een uurtarief, te vermeerderen met een eventueel opslagpercentage voor kantoorkosten, te vermeerderen met omzetbelasting en door derden in rekening gebrachte kosten die zijn verbonden aan de uitvoering van de opdracht.

5.2 Door kantoor ten behoeve van de opdrachtgever betaalde onkosten (als griffierecht, deurwaarderkosten e.d.) worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht en komen voor de rekening van de opdrachtgever.

5.3 Betaling dient te zijn ontvangen binnen twee weken na factuurdatum door bijschrijving op een door het kantoor aangewezen rekening onder vermelding van het factuurnummer.

5.4 Zolang voor de uitvoering van een opdracht geen volledige betaling heeft plaatsgevonden, is het kantoor bevoegd de uitvoering van de opdracht op te schorten dan wel te beëindigen.

5.5 Indien geen tijdige betaling plaatsvindt:

- is vanaf twee weken na factuurdatum rente verschuldigd van twee procent per maand over het factuurbedrag, welke rente minimaal EUR 25,00 bedraagt.

- zijn vanaf de eerste aanmaning kosten verschuldigd van vijftien procent over het factuurbedrag en de verschenen rente, welke kosten minimaal EUR 25,00 bedragen.

artikel 6 - derdengelden

6. Het kantoor maakt gebruik van een derdengeldenrekening op naam van Stichting Derdengelden . Op gelden die op de derdengeldenrekening worden gehouden, wordt geen rente vergoed.

artikel 7 - aansprakelijkheid

7.1 De aansprakelijkheid van het kantoor is beperkt tot de uitkering die het kantoor verkrijgt onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

7.2 Indien er onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen uitkering kan worden verkregen, dan is de aansprakelijkheid van het kantoor beperkt tot het honorarium dat het kantoor heeft ontvangen voor de uitvoering van de opdracht.

artikel 8 - verjaring

8. Rechtsvorderingen jegens het kantoor of door haar ingeschakelde derden verjaren door verloop van twaalf maanden na aanvang van de dag volgende op die waarop een opdracht is uitgevoerd dan wel die, waarop bij de cliënt bekendheid kon bestaan met de schade die voortvloeit uit de uitvoering van een opdracht.

artikel 9 - geschillen

9.1 Op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgevers en het kantoor is Nederlands recht van toepassing.

9.2 Er is een interne klachtencommissie op het kantoor. Eventuele geschillen dienen eerst aan deze commissie te worden voorgelegd.

9.3 Het kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Indien de opdrachtgever zich niet kan verenigen met het oordeel van de interne klachtencommissie van het kantoor kan de opdrachtgever de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

9.4 Het kantoor is bevoegd om zich tot de rechter te wenden indien de opdrachtgever een eventueel geschil over een factuur niet binnen een maand na tot betaling te zijn aangemaand bij de Geschillencommissie aanhangig heeft gemaakt.

## **Gesubsidieerde rechtsbijstand**

### **Gesubsidieerde rechtsbijstand**

Particuliere cliënten met een bepaald inkomen kunnen in aanmerking komen voor door de Staat gesubsidieerde rechtsbijstand. De particulier betaalt dan alleen een eigen bijdrage, die afhankelijk is van het (gezins)inkomen.

Op deze eigen bijdrage kan men korting krijgen door een doorverwijzing naar de betreffende advocaat te vragen bij het Juridisch Loket via 0900-8020.

Of u in aanmerking komt voor een toevoeging, beslist de Raad voor Rechtsbijstand. Voor de inkomens- en vermogensnormen voor gesubsidieerde rechtsbijstand verwijzen wij naar de site van de Raad voor Rechtsbijstand.

### **Kosten letselschade**

Gewoonlijk worden de kosten van rechtsbijstand voor het slachtoffer van letselschade vergoed door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de veroorzaker van een ongeval. Ook wordt door Haagrecht Advocaten B.V. altijd onderzocht of een toevoeging aangevraagd kan worden. Een regeling op basis van "no-cure-no-pay" is sinds kort onder strikte voorwaarden toegestaan, maar vaak ook niet nodig. U kunt vrijblijvend naar onze voorwaarden informeren.

# Klachtenreglement

## KANTOORKLACHTENREGELING

### Artikel 1 begripsbepalingen

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, thans mr. C.M. Schouten;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Haagrecht Advocaten B.V. (waaronder ook Brons & Visser Letselschade Advocaten) en de cliënt.

2. Haagrecht Advocaten B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. Haagrecht Advocaten B.V. heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

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.

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

4. 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. 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.

6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

## **Privacyverklaring (AVG register)**

### **Wie zijn wij?**

Wij zijn Brons & Visser Letselschade Advocaten een samenwerking onder Haagrecht Advocaten B.V.

Onder Haagrecht Advocaten B.V. vallen alle aan haar verbonden Advocaten, waaronder begrepen de vennoten, de advocaat-medewerkers (in loondienst dan wel als zelfstandige), de advocaat-stagiaires, student-stagiaires van diverse opleidingen, juridische of andersoortige medewerkers en (juridische of secretariële of administratieve) ondersteuners.

Bedrijfsnaam: Haagrecht Advocaten B.V. handelsnaam Haagrecht Advocaten B.V.

Adres: Jan van Nassastraat 55

2596 BP Den Haag

Telefoonnummer: 070-2055900

Kvk nummer: 27251582

### **Uw gegevens, hoe gaat Haagrecht Advocaten B.V. daarmee om?**

Haagrecht Advocaten B.V. verwerkt, zoals alle dienstverleners, gegevens. Wij vinden het belangrijk dat de gegevens die u met ons deelt, zo goed mogelijk zijn beschermd. Wij leven de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming na.

Uw rechten en vrijheden zijn belangrijk voor ons. Daarom informeren wij u in deze Privacyverklaring over hoe wij met uw gegevens omgaan.

### **Wat is gegevensverwerking?**

Gegevensverwerking is het verzamelen, vastleggen, opslaan, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken en wissen/vernietigen van uw gegevens.

Als Advocaten kunnen wij niet functioneren en de belangen van onze cliënten niet behartigen zonder gegevens te verwerken.

### **Van wie verwerken wij gegevens?**

Wij verwerken gegevens van:

(potentiële\*) cliënten

wederpartijen

Advocaten en gemachtigden van wederpartijen

deurwaarders

verzekeraars

medewerkers

stagiaires

sollicitanten?

deskundigen, zoals (maar niet beperkt tot) medisch adviseurs, belastingadviseurs, accountants, etc.

\*Met potentiële cliënten worden bedoeld natuurlijke personen of rechtspersonen die zich bij ons kantoor hebben gemeld om cliënt te worden, die daarbij één of meerdere gegevens aan ons hebben gegeven maar met wie nog geen overeenkomst van opdracht is aangegaan.

## **Welke gegevens verwerken wij van u?**

*In ieder geval:*

Naam

Adres

Woonplaats

Geboortedatum

Geboorteplaats

Telefoonnummer(s)

BSN

Emailadres(sen)

*In sommige gevallen:*

Bankrekeningnummer(s)

Loon-, belasting- en financiële gegevens

Strafrechtelijke gegevens (bijzondere categorie)

Medische gegevens (bijzondere categorie)

Gegevens van onroerende zaken (zoals kadastrale gegevens, hypothecaire gegevens etc.)

IP-adressen (Internet Protocol-adressen)

Deze laatste zes categorieën van gegevens verzamelen en verwerken wij alleen als dat nodig is om uw belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen.

Wij verwerken van u alleen de minimaal nodige gegevens. Dit houdt in dat wij geen gegevens van u verwerken die voor het doel waarvoor gegevens verwerkt worden niet nodig zijn.

## **Waarom verzamelen en verwerken wij uw gegevens?**

Als cliënt heeft u aan ons gevraagd om uw belangen te behartigen, u te verdedigen.

Dat kunnen wij alleen goed doen, als wij de benodigde gegevens hebben en mogen gebruiken. U heeft ons daarom uw gegevens verstrekt.

Wij verwerken uw gegevens uitsluitend met als doel om uw belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen. Hierbij hoort onder meer:

het verlenen van juridische diensten, waaronder de uitvoering van een overeenkomst en het voeren van (gerechtelijke) procedures  
innen van declaraties  
advisering, bemiddeling en verwijzing  
voldoen aan onze juridische en wettelijke verplichtingen

Als wederpartij, advocaat, gemachtigde, adviseur of andersoortige belangenbehartiger, deurwaarder, of verzekeraar of deskundige verwacht u van ons dat wij namens onze cliënt met u communiceren/corresponderen. Dat kunnen wij alleen, als wij de benodigde gegevens van u hebben en mogen gebruiken.

Uw gegevens zijn aan ons verstrekt door u, door onze cliënten, of zijn door derde partijen aan ons kenbaar gemaakt.

Als medewerker, stagiaire of sollicitant bij ons kantoor verwacht u van ons dat wij met u communiceren/corresponderen, uw salaris (en overige emolumenten) of stagevergoeding uitbetalen en bij uw ziekte aan onze re-integratieverplichtingen voldoen. U heeft ons daarom uw gegevens verstrekt.

## **Contractuele basis voor gegevensverwerking**

U als cliënt heeft met ons een overeenkomst van opdracht gesloten (of u overweegt dit te doen). In deze overeenkomst geeft u toestemming voor het verwerken van uw gegevens voor het doel (de behandeling van de zaak) zoals in de overeenkomst van opdracht omschreven.

U als medewerker of stagiaire heeft met ons een arbeidsovereenkomst of een stageovereenkomst gesloten. In deze overeenkomst (of, indien u al vóór inwerkingtreding van de AVG in dienst was, in een addendum bij die overeenkomst) geeft u ons toestemming voor het verwerken van uw gegevens voor het doel (de correcte afhandeling van uw dienstverband of stage) waarvoor wij die gegevens verwerken.

## **Aan wie verstrekken wij uw gegevens?**

Advocaten hebben een beroepsgeheim jegens hun cliënt. Zij (en al hun medewerkers en ondersteuners) mogen dus in de uitoefening van hun taak óf daarbuiten en daarna uw gegevens nooit zonder uw toestemming met anderen delen. Advocaten moeten echter wel uw belangen goed kunnen behartigen. Daarvoor is het soms nodig om bepaalde gegevens van u te delen met derden. Dat doen wij altijd weloverwogen en in geval van extra gevoelige gegevens (zoals BSN, medische informatie, en strafrechtelijke informatie) alleen als het niet anders kan bij de behartiging van uw belangen. De afweging of het in uw belang is, maakt Haagrecht Advocaten B.V. zelfstandig.

Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat – bij behandeling van een letselschadezaak – medische informatie moet worden gedeeld met de medisch adviseur (=arts) die wordt ingeschakeld door Haagrecht Advocaten B.V. en/of die wordt ingeschakeld door de



verzekeringsmaatschappij die de schade van u als cliënt moet vergoeden. Medici hebben ook een beroepsgeheim en mogen uw gegevens dus ook niet zomaar zonder uw toestemming aan derden verstrekken.

Ook kan dit het geval zijn als Haagrecht Advocaten B.V. voor u een gerechtelijke procedure voert. In dat geval worden uw gegevens gedeeld met (bijvoorbeeld) een deurwaarder, maar ook met de gerechtelijke instantie die de zaak behandelt.

Van medewerkers verstrekken wij indien nodig gegevens aan bijvoorbeeld de belastingdienst, arbodienst, bedrijfsarts, UWV, (beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheids- of ongevallen-)verzekeraar, en de (salaris)administrateur.

Ook verstrekken wij waar nodig gegevens aan de door ons ter behartiging van uw belangen ingeschakelde derden, zoals de deurwaarder en gerechtelijke instanties zoals de rechtbank.

## **Wat doen wij om uw gegevens te beschermen?**

Onze internetomgeving is beschermd door een firewall. Ook hanteren wij uiterst scherp afgestelde anti-virussoftware.

Onze softwaresystemen worden prompt en volledig geactualiseerd door middel van (fabrieke)updates op het gebied van data-veiligheid.

## **Bewaartermijn**

Advocaten hebben de wettelijke plicht om de dossiers waarin zij hebben gewerkt ook nadat de zaak is geëindigd, te bewaren. De termijn daarvoor is maximaal 20 jaar. Haagrecht Advocaten B.V. bewaart uw gegevens minimaal 5 jaar, maximaal 20 jaar. Wij verwerken en gebruiken uw gegevens echter niet meer als er geen lopende zaken meer in behandeling zijn. Uw gegevens leiden dan een slapend bestaan in ons (digitale, of, bij oudere zaken papieren) archiefsysteem. Mocht een oude, gearchiveerde zaak weer actief worden, dan kan het nodig zijn dat wij uw gegevens weer gaan gebruiken. De door u bij aanvang van de zaak gegeven toestemming heeft ook op deze situatie betrekking. Ook in een zaak die herleeft, moeten immers uw belangen zo goed mogelijk behartigd kunnen worden. Ook moeten wij de oude gegevens nog gebruiken om na te gaan of wij geen belangenconflict hebben bij het aannemen van een zaak. Wij kunnen immers ook na afloop van uw zaak uw wederpartij niet bijstaan. Het recht om vergeten te worden staat aldus op gespannen voet met de wettelijke verplichting om uw dossier te archiveren. Dat kan niet anoniem. In een voorkomend geval zullen wij met u dus aanvullende afspraken maken over de bewaartermijn, indien u ons benadert om uw gegevens te verwijderen uit onze database.

## **Uw rechten: wijzigen, inzien, verwijderen, overdragen en het recht van verzet**

U kunt te allen tijde aan ons een schriftelijk verzoek doen om uw gegevens te mogen inzien, of te wijzigen. U kunt ook te allen tijde verzoeken uw gegevens over te dragen aan een derde. U kunt ook verzoeken om verwijdering van uw gegevens of zich verzetten tegen de verwerking van uw gegevens, maar dat kan ertoe leiden dat Haagrecht Advocaten B.V. uw belangen niet meer optimaal kan behartigen.

Slechts onder bijzondere omstandigheden is Haagrecht Advocaten B.V. gerechtigd om uw verzoek niet uit te voeren.

Wij reageren binnen een maand op uw verzoek. Uw verzoek kunt u het beste per e-mail richten aan [info](#). U mag het verzoek uiteraard ook per post, per telefoon of op een andere manier doen.

## **Klachtrecht**

### **Autoriteit Persoonsgegevens**

Als u van mening bent dat Haagrecht Advocaten B.V. niet goed omgaat met uw gegevens, kunt u daarover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Indien u verdere vragen heeft over de verwerking van uw gegevens, wilt u dan contact met ons opnemen? Dat kan telefonisch (070-2055900).