

## Algemene voorwaarden (A) en kantoorklachtenregeling (B)

### (A) Algemene Voorwaarden Heijink & Meure Advocaten (versie 1/11/2021)

#### I. Toepasselijkheid

- a. Heijink & Meure advocaten is een kostenmaatschap waarbij iedere maat afzonderlijk voor eigen rekening en risico werkzaam is. Uitsluitend de advocaat waarmee een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan, kan aansprakelijk zijn. Mr. A. Heijink, Mw. mr. K.E. Centen - Mølgaarden en het ondersteunde personeel zijn in dienst van AH legal BV, en handelen enkel voor haar rekening en risico.
- b. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met AH legal BV of mr. Meure, tenzij voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen. Een overeenkomst met mr. Heijink of mw. mr. K.E. Centen - Mølgaard, die AH legal BV te dien aanzien vertegenwoordigen, wordt geacht te zijn gesloten voor rekening en risico van enkel AH legal BV.

#### II. Overeenkomst van opdracht

- a. Een overeenkomst (van opdracht) met AH legal BV of mr. Meure komt eerst tot stand, nadat de opdracht door AH legal BV of mr. Meure is aanvaard.
- b. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

#### III. Declaraties en voorschotten

- a. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal het honorarium worden berekend aan de hand van het aantal bestede uren vermenigvuldigd met de jaarlijks door Heijink & Meure advocaten vast te stellen uurtarieven. Er wordt geen opslag voor algemene kantoorkosten in rekening gebracht.
- b. Bijzondere onkosten (zoals nota's van deurwaarders, deskundigen, andere derden, porto, griffierechten e.d.) worden separaat in rekening gebracht.
- c. Declaraties kunnen tweewekelijks danwel maandelijks, of naar gelang de voortgang der werkzaamheden worden verzonden.
- d. Alle te declareren bedragen worden vermeerderd met de wettelijk verschuldigde omzetbelasting.
- e. De betalingstermijn is 14 dagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de declaratie. De geadresseerde kan geen beroep doen op opschorting of verrekening. Bij overschrijding van deze termijn is de cliënt van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente van 0,75% per maand verschuldigd.
- f. Door AH legal BV of mr. Meure kan een voorschot worden verlangd, en de werkzaamheden kunnen worden opgeschort zolang het voorschot niet is voldaan.
- g. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de declaratie binnen acht dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te maken aan de betreffende advocaat, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van de declaratie. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
- h. Door AH legal BV of mr. Meure kan een voorschot worden verlangd, en de werkzaamheden kunnen worden opgeschort zolang het voorschot niet is voldaan.

#### IV. Aansprakelijkheid

- a. Iedere aansprakelijkheid van AH legal BV of mr. Meure is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Heijink & Meure advocaten wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de voorwaarden van de polis niet ten laste van de verzekeraar is. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van AH legal BV of mr. Meure beperkt tot het honorarium dat in de betreffende zaak gedurende de vier kalendermaanden voorafgaande aan de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, is gedeclareerd, met een maximum van EUR 2.000 (tweeduizend euro).
- b. AH legal BV of mr. Meure is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van al dan niet door hen ingeschakelde derden (zoals deurwaarders, deskundigen e.d.) en is gemachtigd eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden namens de opdrachtgever te aanvaarden.
- c. Iedere vordering tot schadevergoeding jegens AH legal BV of mr. Meure verjaart door verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

#### V. Geschillen

- a. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- b. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Indien een dwingende wetsbepaling een andere rechter aanwijst, geldt het bepaalde in de vorige volzin niet.

## General Terms & Conditions (A) and Office complaints procedure (B)

### (A) General Terms & Conditions Heijink & Meure attorneys at law (Version 1/11/2021)

#### I. Applicability

- a. Heijink & Meure advocaten is a cost-sharing partnership where each partner works individually for his own account and at his own risk. The only attorney-at-law subject to any liability is the attorney-at-law with whom a services agreement has been concluded. Attorney-at-law A. Heijink, attorney-at-law mrs. K.E. Centen - Mølgaard and the secretaries are employed by AH legal BV and only act for AH legal BV's account and at its risk.
- b. These general terms and conditions apply to all agreements concluded with AH legal BV or attorney-at-law Meure, unless otherwise agreed in writing prior to the conclusion of an agreement. An agreement with attorney-at-law Heijink or attorney-at-law mrs. K.E. Centen - Mølgaard, who represent AH legal BV in that respect, shall be considered to have been concluded for the account and at the risk of AH legal BV only.

#### II. Agreement for services

- a. An agreement (for services) with AH legal BV or attorney-at-law Meure is only concluded upon acceptance of the assignment by AH legal BV or attorney-at-law Meure.
- b. The applicability of Book 7, articles 404 and 407, paragraph 2, and article 409 of the Dutch Civil Code is excluded.

#### III. Invoices and payments on account

- a. Unless otherwise agreed in writing, the fee is calculated on the basis of the number of hours spent multiplied by the hourly rates to be determined annually by Heijink & Meure advocaten. There are no additional charges for general office costs.
- b. Special expenses (such as invoices from bailiffs, experts, other third parties, postage, court fees etc.) will be charged separately.
- c. Invoices can be sent biweekly or monthly, or according to the progress of the activities.
- d. All amounts to be charged are increased by the statutory turnover tax.
- e. The payment term is 14 days from the date of the invoice. The addressee cannot rely on suspension or setoff. If this payment term is exceeded, the client is in default by operation of law and owes a default interest of 0.75% per month.
- f. A payment on account may be required by AH legal BV or attorney-at-law Meure, and the work may be suspended as long as this payment has not been made.
- g. The client must submit any objections against the invoice to the relevant lawyer in writing within eight days of the invoice date, failing which the client is deemed to have agreed to the amount of the invoice. Objections made against the amount of the invoice do not suspend the payment obligation.
- h. A payment on account may be required by AH legal BV or attorney-at-law Meure, and the work may be suspended as long as this payment has not been made.

#### IV. Liability

- a. Any liability on the part of AH legal BV or attorney-at-law Meure is limited to the amount paid out in the relevant case by the professional liability insurer of Heijink & Meure advocaten, increased by the deductible, which, under the terms of the policy, is not for the account of the insurer. If for any reason no payment is made under this insurance, any liability of AH legal BV or attorney-at-law Meure is limited to the fee charged in the relevant case during the four calendar months prior to the event on which the liability is based, with a maximum of EUR 2,000 (two thousand euro).
- b. AH legal BV or attorney-at-law Meure is not liable for any shortcomings of third parties, whether or not engaged by them (such as bailiffs, experts, etc.), and is entitled to accept any liability limitations of third parties on behalf of the client.
- c. Any claim for compensation in respect of AH legal BV or attorney-at-law Meure will expire twelve months after the claim has arisen.

#### V. Disputes

- a. This agreement is governed by Dutch law.
- b. Any disputes will only be submitted to the court of Midden-Nederland, Utrecht location. If a mandatory legal provision stipulates another court, the provisions of the previous sentence do not apply.

## **(B) Kantoorklachtenregeling Heijink & Meure advocaten (versie 1-11-2021)**

### **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;

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen AH legal BV of mr. E.C. Meure en de cliënt. Mr. A. Heijink en Mw. mr. K.E. Centen – Mølgaard zijn in dienst van AH legal BV en vallen derhalve onder haar verantwoordelijkheid.

2. Iedere advocaat van Heijink & Meure advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

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;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

- 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.
- Iedere advocaat 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.
- Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan rechtbank.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

- Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar ofwel mr. Meure ofwel mr. A. Heijink van AH legal BV, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt zowel de klager en degene over wie is geklaagd beiden 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.
- 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 klager is voor de interne klachtprocedure geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **(B) Office complaints procedure at Heijink & Meure advocaten (Version 1-11-2021)**

### **Article 1 definitions**

In this office complaints procedure, the terms below are defined as follows:

- *complaint*: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client in respect of the lawyer or the persons acting under his responsibility regarding the conclusion and implementation of an agreement for services, the quality of the service or the amount of the invoice, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the Counsel Act [*Advocatenwet*];

- *complainant*: the client or his representative who submits a complaint;

- *complaints officer*: the attorney-at-law responsible for handling the complaint;

### **Article 2 scope of applicability**

1. This office complaints procedure applies to every agreement for services concluded between AH legal BV or attorney-at-law E.C. Meure and the client. Attorney-at-law A. Heijink and attorney-at-law Mrs. K.E. Centen Mølgaard are employed by AH legal BV and therefore come under its responsibility.

2. Each attorney-at-law employed at Heijink & Meure advocaten is responsible for handling complaints in accordance with the office complaints procedure.

### **Article 3 objectives**

The purpose of this office complaints procedure is:

- establishing a procedure to resolve complaints from clients in a constructive manner within a reasonable period of time;
- establishing a procedure to determine the causes of complaints from clients;
- maintaining and improving existing relationships through proper complaint handling;
- training employees in client-focused responses to complaints;
- improvement of the quality of the services through complaint handling and complaint analysis.

### **Article 4 information upon commencement of services**

- This office complaints procedure has been made public. Before entering into an agreement for services, the attorney-at-law informs the client of the firm's office complaints procedure which applies to the provision of services.
- The agreement for services states in the relevant terms and conditions for each attorney-at-law the independent party or institution to which an unresolved complaint may be submitted to in order to obtain a binding decision as specified upon the confirmation of the assignment.
- Any handled yet unresolved complaints as referred to in Article 1 of this office complaints procedure will be submitted to the court.

### **Article 5 internal complaints procedure**

- If a client files a complaint with the office, the complaint will be forwarded to either attorney-at-law Meure or attorney-at-law A. Heijink of AH legal BV, who consequently acts as complaints officer.
- The complaints officer informs the person who is the subject of the complaint of the fact that a complaint has been submitted and gives both the complainant and also the person who is the subject of the complaint an opportunity to elaborate on the complaint.
- The person who is the subject of the complaint will try to find a solution together with the client, through the mediation of the complaints officer or otherwise.
- The complaints officer will handle the complaint within four weeks upon receipt of the complaint or will inform the complainant in case this period should be departed from, stating reasons and stating the period in which a decision will effectively be made on the complaint.
- The complainant does not owe any compensation for the costs of handling the complaint for the internal complaints procedure.