

## De Algemene voorwaarden The Renewables B.V.

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **The Renewables B.V.:** een advocatenpraktijk, ook wel aangeduid met “het kantoor”, met inbegrip van de daaraan verbonden advocaten en overige medewerkers, die voor The Renewables B.V. werkzaam zijn.
- b. **Cliënt:** de natuurlijke, personenvennootschap of rechtspersoon die opdracht geeft aan The Renewables B.V. tot het verrichten van diensten.
- c. **Medewerker:** alle type werknemers die diensten kunnen uitvoeren voor cliënt, zoals advocaat of jurist.
- d. **Overeenkomst:** de overeenkomst waarbij een cliënt aan het kantoor of de advocaat de opdracht geeft om bepaalde juridische werkzaamheden te verrichten en het kantoor deze opdracht aanvaardt.
- e. **Honorarium:** De kosten die het kantoor in rekening brengt voor de te verrichten juridische werkzaamheden.
- f. **Verschotten:** elke vergoeding van te specificeren kosten zoals griffierecht, reis-en verblijfkosten, taxatiekosten, deurwaarderskosten etc., alsmede elke vergoeding van niet te specificeren kantoorkosten zoals porti, telefoon, fax, kopieerkosten e.d.
- g. **Derdengelden:** de gelden die het kantoor ten behoeve van de cliënt ontvangt.
- h. **Stichting Beheer Derdengelden The Renewables:** de stichting, ter ondersteuning van het kantoor en ter beheer van voor anderen dan het kantoor ontvangen gelden.
- i. **Klacht:** elke negatieve reactie van de cliënt over de uitvoering van een opdracht, de naleving van een overeenkomst, of de dienstverlening door The Renewables B.V.

- j. **Geschil:** de blijvende onenigheid tussen cliënt en het kantoor met betrekking tot een eerder ingediende klacht.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, abonnementen en overeenkomsten tussen The Renewables B.V. en cliënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.
2. Indien cliënt haar algemene voorwaarden van toepassing verklaart komt daaraan geen werking toe. The Renewables B.V. wijst in dat geval de toepasselijkheid van die algemene voorwaarden van de hand, tenzij deze door The Renewables B.V. zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënten.
4. De gedrags- en beroepsregels van de Nederlandse Orde voor Advocaten maken deel uit van de overeenkomst. De cliënt is ervan op de hoogte dat de advocaat de door de Orde van Advocaten opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De cliënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.
5. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aan The Renewables B.V. gegeven opdrachten. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
6. In geval van wijziging van deze voorwaarden door The Renewables B.V. gelden de gewijzigde voorwaarden, die ten tijde van de aanbieding of het sluiten van de overeenkomst

bij de Kamer van Koophandel te Leiden zijn gedeponeerde, dan wel de versie zoals gepubliceerd op [www.therenewables.nl](http://www.therenewables.nl)

### Artikel 3 – Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst tot het verlenen van rechtsbijstand komt tot stand nadat The Renewables B.V. de door cliënt verstrekte opdracht heeft aanvaard.
2. De werking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitgesloten.
3. De Overeenkomst is gesloten tussen The Renewables B.V. en cliënt en dus niet door een individuele aan The Renewables B.V. verbonden advocaat. Dit houdt in dat de wederpartij ermee instemt dat The Renewables B.V. de opdracht onder haar verantwoordelijk laat uitvoeren door een aan The Renewables B.V. verbonden advocaat of zo nodig door derden in opdracht van The Renewables B.V.
4. De aanvaarding van de opdracht geschiedt schriftelijk door ondertekening van de overeenkomst van opdracht door de advocaat of door schriftelijke bevestiging van de aanvaarding van de opdracht per brief of e-mail.

### Artikel 4 – Uitvoering overeenkomst

1. De uit de overeenkomst wederzijds voortvloeiende verplichtingen gelden vanaf de schriftelijke bevestiging door The Renewables B.V. aan cliënt.
2. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de cliënt. Derden kunnen aan de uitvoering van de voor cliënt verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen.
3. Tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, bepaalt The Renewables B.V. welke advocaat of medewerker de opdracht uitvoert.
4. Gedurende de uitvoering van de opdracht kan (tevens) een andere advocaat van The Renewables B.V. een gedeelte van de

werkzaamheden of de behandeling van de zaak overnemen, indien daartoe naar het oordeel van The Renewables B.V. aanleiding is. Cliënt verklaart daartegen geen bezwaren te hebben. Cliënt wordt bij een overname van de zaak door een andere advocaat vooraf schriftelijk in kennis gesteld.

5. Indien dat, naar het oordeel van The Renewables B.V., in het belang is van een goede nakoming van de overeenkomst, heeft The Renewables B.V. het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden. Zo mogelijk gebeurt dit in overleg met de cliënt, met dien verstande dat selectie van deurwaarders en procesgemachtigden in beginsel zonder overleg plaatsvindt. Bij de selectie en uitvoering van alle werkzaamheden door derden dient The Renewables B.V. de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. The Renewables B.V. is bevoegd namens of ten laste van de opdrachtgever aansprakelijkheidsbeperkingen van zodanige derden te aanvaarden.
6. Cliënt vrijwaart The Renewables B.V. voor alle aanspraken van derden en de door de The Renewables B.V. in verband daarmee te maken kosten, indien die op enigerlei wijze verband houden met de voor cliënt verrichte werkzaamheden.
7. De overeenkomst houdt een inspanningsverbintenis voor The Renewables B.V. in en geen resultaatsverbintenis. Een overeenkomst wordt door of vanwege het kantoor naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van het kantoor mag worden verwacht uitgevoerd.
8. Indien de cliënt de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens en/of bescheiden niet tijdig verschaft of in enig ander opzicht de behandelaar niet in staat stelt of belemmert de opdracht uit te voeren dan wel tekortschiet in de nakoming van zijn financiële verplichtingen of zulks dreigt te gebeuren, is The Renewables B.V. gerechtigd de opdracht onmiddellijk op te schorten c.q. te beëindigen zonder schadeplichtig te worden.



### Artikel 5 - Verplichtingen cliënt

1. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan The Renewables B.V. aangeeft, of waarvan cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan het kantoor worden verstrekt.
2. Indien de in het vorige lid bedoelde en voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan het kantoor zijn verstrekt, heeft The Renewables B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening te brengen.

### Artikel 6 – Inzage, afgifte en afschriften

1. De cliënt is te allen tijde gerechtigd om op vooraf schriftelijk verzoek het dossier in te zien ten kantore van de advocaat. Inzage is kosteloos.
2. Een dossier, of een gedeelte van een dossier, wordt niet dan aan de direct belanghebbende cliënt, of diens rechtverkrijgende, afgegeven.
3. Afgifte van een dossier, daaronder begrepen geselecteerde stukken uit een dossier, geschiedt uitsluitend in persoon, tegen afgifte van een gespecificeerde en door de betrokkene ondertekende verklaring van overname en slechts dan nadat de identiteit van degene die afgifte verlangt is vastgesteld aan de hand van een algemeen geldig identiteitsbewijs.
4. Afgifte kan uitsluitend plaatsvinden na het beëindigen van de werkzaamheden en het sluiten van het dossier.
5. Indien de cliënt een afschrift wenst te ontvangen van het dossier, is hij hiervoor een vergoeding verschuldigd terzake kopieer- en administratiekosten van € 0,03 per pagina.

### Artikel 6 – Honorarium en declaratie

1. Voor de uitvoering van de overeenkomst van opdracht is de cliënt het honorarium, vermeerderd met verschotten, kantoorkosten en omzetbelasting (hoog tarief) verschuldigd.
2. De werkzaamheden kunnen worden verricht op basis van:
  - a. vaste projecttarieven: tussen The Renewables B.V. en cliënt wordt een projecttarief overeengekomen. Het geldende projecttarief wordt bij de acceptatie van de opdracht schriftelijk bevestigd of vastgelegd in de door de cliënt getekende overeenkomst; of
  - b. abonnementen: tussen The Renewables B.V. en cliënt wordt een abonnement overeengekomen. Het geldende abonnementsstarief wordt bij de acceptatie van de opdracht schriftelijk bevestigd of vastgelegd in de door de cliënt getekende overeenkomst; of
  - c. uurtarief: wanneer het projecttarief bij aanvang van de Opdracht nog niet kan worden bepaald zal The Renewables B.V. cliënt op basis van een overeengekomen uurtarief factureren. Een en ander kan dan op een later moment, wanneer er een projecttarief wel kan wordt vastgesteld verrekend worden.
  - d. In bijzondere gevallen, zoals bij spoedeisende zaken, zaken met aanzienlijk belang of meerwerk wat op basis van de beschikbare informatie niet bekend was, kan The Renewables B.V. in overleg met de cliënt van de afgesproken tarieven afwijken.
3. The Renewables B.V. houdt zich het recht voor de door haar gehanteerde tarieven periodiek aan te passen.



4. Het honorarium met betrekking tot verrichte werkzaamheden zal, indien de uitvoering van de opdracht zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, in beginsel tussentijds in rekening worden gebracht.
5. De advocaat is steeds gerechtigd van de cliënt de betaling van een voorschot te verlangen. De omvang van het voorschot zal in overleg tussen de betrokken advocaat en de cliënt worden vastgesteld. Indien het betalingsgedrag van de cliënt daartoe aanleiding geeft, kan de hoogte van een volgend te betalen voorschot in een later stadium worden aangepast. Wanneer het voorschot voor minimaal driekwart is opgebruikt, heeft de advocaat het recht om een aanvullend voorschot bij de cliënt in rekening te brengen. Het voorschot wordt niet verrekend met tussentijdse declaraties, maar eerst met de einddeclaratie. Een eventueel restant van het voorschot wordt bij het einde van de opdracht gerestitueerd zonder dat daarover rente verschuldigd is.
6. De uurtarieven van The Renewables B.V. worden jaarlijks (per 1 januari) geïndexeerd. Uurtarieven worden op hele euro's afgerond. Daarnaast worden de bij de aanvaarding van een opdracht overeengekomen uurtarieven jaarlijks aangepast conform de toepasselijke uurtariefschalen van The Renewables B.V. in combinatie met de ervaringsjaren van de medewerkers van The Renewables B.V.
7. Naast het honorarium is de cliënt aan The Renewables B.V. verschotten verschuldigd in verband met de kosten die het kantoor ten behoeve van de cliënt betaalt. Deze verschotten hebben onder meer betrekking op griffierecht, kosten van getuigen en deskundigen, deurwaarderskosten en kosten van uittreksels uit openbare registers.
8. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden bestuurders, aandeelhouders, (beoogde) oprichters en vennoten van een rechtspersoon of personenvennootschap geacht medeopdrachtgever te zijn, naast de betreffende rechtspersoon of personenvennootschap. Elk van de opdrachtgevers is hoofdelijk

medeaansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de rechtspersoon of personenvennootschap door of ten aanzien van welke aan The Renewables B.V. enige opdracht is gegeven (waaronder een opdracht tot oprichting van een rechtspersoon of personenvennootschap). Hieraan doet niet af, dat facturatie plaatsvindt aan slechts één of enkele van de opdrachtgevers.

#### Artikel 7 – Gesubsidieerde rechtsbijstand

1. Voor overeenkomsten die worden aangegaan op basis van het wettelijk systeem van gesubsidieerde rechtsbijstand (toevoeging) is de cliënt niet het honorarium van de advocaat verschuldigd zoals bepaald in het vorige lid. In de plaats daarvan is de cliënt een door de Raad van Rechtsbijstand vast te stellen eigen bijdrage verschuldigd, welke eigen bijdrage wordt gebaseerd op het inkomen en vermogen van de cliënt (en diens partner) in het peiljaar (= het jaar van aanvraag minus twee).
2. Bij het aangaan van de eerste overeenkomst bekijkt de advocaat op basis van de door de cliënt verstrekte financiële gegevens of hij in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. De cliënt is verantwoordelijk voor de juistheid van de (mondeling) verstrekte informatie. Bij twijfel wordt uit voorzorg toch een toevoeging aangevraagd.
3. Indien tussentijds of bij een volgende overeenkomst de financiële situatie van de cliënt wijzigt, in die zin dat hij alsnog in aanmerking meent te komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, is de cliënt gehouden om zulks onmiddellijk te melden aan de advocaat.
4. De advocaat is steeds gerechtigd van de cliënt de betaling van een voorschot te verlangen zolang door de Raad voor Rechtsbijstand geen toevoeging is afgegeven. De omvang van het voorschot zal in overleg tussen de betrokken advocaat en de cliënt worden vastgesteld.
5. De verplichte eigen bijdrage, griffierechten c.q. vastrecht, kosten van getuigen en deskundigen, uittreksels uit de openbare



registers, telegrammen, internationale telex, internationale telefax en internationale telefoongesprekken en rolverrichtingen vallen niet onder het bereik van de door de Raad van Rechtsbijstand afgegeven toevoeging en worden aan de cliënt doorberekend.

- 6 De toevoeging heeft alleen betrekking op de door de advocaat verrichte werkzaamheden vanaf de datum van aanvraag. De eerder door de advocaat verrichte werkzaamheden worden in overeenstemming met het bepaalde in het vorige artikel aan de cliënt in rekening gebracht.

#### Artikel 8 - Betaling

- 1 Betaling van declaraties dienen, tenzij anders tussen partijen is overeengekomen, binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen door The Renewables B.V.
- 2 Betaling kan via automatische incasso of door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het op de declaratie vermelde bankrekeningnummer.
- 3 The Renewables B.V. heeft bij voorkeur betalingen via automatische incasso die zij zal verzorgen op de door Partijen afgesproken wijze. Client ontvangt hiervoor, indien van toepassing een incassoformulier ter ondertekening.
- 4 Betalingen dienen plaats te vinden zonder korting of verrekening. Uitstel van betaling wordt niet verleend.
- 5 Na verstrijken van de betalingstermijn van veertien (14) dagen is de cliënt van rechtswege in verzuim, is de vordering onmiddellijk opeisbaar en is de cliënt over het opeisbare bedrag de wettelijke (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW, vermeerderd met 2,5%, verschuldigd, zonder dat deze eerst aangezegd hoeft te worden.
- 6 Indien de cliënt niet in staat is om het (volledig) verschuldigde bedrag binnen de in het eerste lid genoemde betalingstermijn te voldoen, verzoekt hij voor het verstrijken van de

betalingstermijn gemotiveerd en onderbouwd om een betalingsregeling. Indien The Renewables B.V. instemt met een betalingsregeling wordt deze te allen tijde schriftelijk bevestigd. Betalingsregelingen dienen stipt door de cliënt te worden nagekomen, op straffe van verval, waarbij het verschuldigde bedrag weer direct opeisbaar wordt.

- 7 In geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surséance van betaling van cliënt zijn de verplichtingen van de cliënt onmiddellijk en volledig opeisbaar.

#### Artikel 9 – Invordering en opschorting werkzaamheden bij verzuim

- 1 Indien de cliënt in verzuim is en één of meer van zijn verplichtingen jegens The Renewables B.V. niet na komt, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van cliënt, welke kosten minimaal 15% van de vordering, met een minimum van € 150,00 bedragen.
- 2 Onder de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte worden tevens verstaan de door The Renewables B.V. zelf verrichte (incasso)werkzaamheden waaronder het versturen van aanmaningen, het (telefonisch) sommeren tot betaling en het eventueel treffen van betalingsregeling(en). De gemaakte kosten worden berekend naar het afgesproken of gebruikelijke uurtarief van de advocaat met wie de cliënt de overeenkomst is aangegaan.
- 3 Indien de cliënt in verzuim is met de betaling van hetgeen door hem is verschuldigd, heeft de betrokken advocaat naast de mogelijkheid van invorderingsmaatregelen als bedoeld in de vorige leden, het recht zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt op de schorten. De betrokken advocaat is slechts dan bevoegd van dit opschortingsrecht gebruik te maken nadat hij de cliënt daarvan van tevoren op de hoogte heeft gesteld en hem nog een korte termijn heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. De duur van de voornoemde korte termijn zal zijn aangepast aan de



omstandigheden van het geval. De betrokken advocaat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de cliënt lijdt, welke ontstaat als gevolg van een opschorting van de werkzaamheden als hier bedoeld.

- 4 The Renewables B.V. heeft het recht alle stukken, ook die met betrekking tot een overeenkomst waarop de onbetaalde declaratie geen betrekking heeft, onder zich te houden tot op het moment dat betaling heeft plaatsgevonden.

#### Artikel 10 - Reclames

1. Reclames met betrekking tot een declaratie dienen, op straffe van nietigheid, schriftelijk en binnen veertien dagen na factuurdatum te geschieden.
2. Reclames over nakoming van een overeenkomst dienen, op straffe van verval, binnen dertig dagen na ontdekking van het gebrek dan wel uiterlijk dertig dagen na voltooiing van de desbetreffende opdracht, schriftelijk te geschieden.

#### Artikel 11 - Derdengelden

1. Gelden die het kantoor ten behoeve van cliënt ontvangt, worden gestort op rekening van de Stichting Beheer Derdengelden The Renewables
2. Ter compensatie van de kosten van administratie en beheer van de rekening, wordt over gestorte derdengelden geen rente vergoed.
3. Aan de cliënt toekomende gelden, worden binnen 14 dagen overgemaakt op een door cliënt aan te geven bankrekening. Contante betaling van ontvangen gelden is niet mogelijk.
4. Alleen wanneer cliënt schriftelijk toestemming geeft mag The Renewables B.V. eventueel door cliënt aan het kantoor verschuldigde bedragen verrekenen.

#### Artikel 12 - Aansprakelijkheid



1. The Renewables B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan door dat is uitgegaan van de door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor het kantoor kenbaar hoorde te zijn.
2. The Renewables B.V. is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van werkzaamheden voor de cliënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van cliënt om tot tijdige betaling van de declaraties van het kantoor over te gaan.
3. Indien bij de uitvoering van een opdracht van een cliënt zich onverhoopt een gebeurtenis voordoet, die tot aansprakelijkheid leidt van The Renewables B.V., dan zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffend geval uit hoofde van de door The Renewables B.V. verplicht afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van de polis. Iedere verdere aansprakelijkheid wordt uitgesloten evenals de toepasselijkheid van artikel 7:407 BW.
4. De cliënt vrijwaart The Renewables B.V. tegen vorderingen van derden zoals tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enige wijze samenhangen met óf voortvloeien uit de werkzaamheden die The Renewables B.V. voor de opdracht heeft verricht.
5. The Renewables B.V. is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van derden die bij de uitvoering van de overeenkomst, met goedkeuring van cliënt, betrokken zijn geweest en werkzaamheden hebben verricht.
6. Overigens is iedere aansprakelijkheid van The Renewables B.V. voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van



The Renewables B.V. te diere zaak uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

7. Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van The Renewables B.V. strekken ook ten gunste van werknemers en niet-ondergeschikte vertegenwoordigers en hulppersonen van The Renewables B.V.
8. Een aansprakelijkstelling dient te zijn voorafgegaan door een bij de directie van The Renewables B.V. ingediende klacht. De klacht moet tijdig, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend, bij gebreke waarvan door The Renewables B.V. geen enkele aansprakelijkheid wordt aanvaard. De rechten op aansprakelijkstelling en eventueel schadevergoeding vervallen indien een aansprakelijkstelling niet schriftelijk is ingediend binnen één maand na de tijdige schriftelijke kennisgeving van de klacht.
9. Alle aanspraken van cliënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.
10. Als de beroepsaansprakelijkheids-verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in de zaak in verband waarmee de schade is ontstaan door de cliënt aan The Renewables B.V. is betaald, met een maximum van € 5.000,00.
11. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. De cliënt vrijwaart The Renewables B.V. tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door The Renewables B.V. ten behoeve van de cliënt verrichte werkzaamheden.

#### Artikel 13 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Het is cliënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens The Renewables B.V. geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

#### Artikel 14 - Archivering

1. The Renewables B.V. zal het tijdens de uitvoering van de overeenkomst gevormde dossier gedurende tenminste 5 jaar na beëindiging van haar werkzaamheden en sluiting van het dossier bewaren.
2. De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.
3. Net het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode is The Renewables B.V. gerechtigd om het dossier te vernietigen.
4. Op verzoek van de cliënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.

#### Artikel 15 – Klachten- en geschillenregeling; 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 16 – toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen The Renewables B.V. en de cliënt.



2. The Renewables B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### Artikel 17 – 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 te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### Artikel 18 – informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en tevens toegevoegd aan de algemene voorwaarden van The Renewables B.V. 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. The Renewables B.V. 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet opgelost kunnen worden, legt The Renewables B.V. of de cliënt voor aan de Geschillencommissie voor de Advocatuur.

#### Artikel 19– interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. D. J. W. Feddes, die daarmee optreedt als 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 en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### Artikel 20 – 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 21 – 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 22 – klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. 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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

#### Artikel 23 – Indexatie

1. The Renewables B.V. is bevoegd om elk jaar per 1 januari van het nieuwe jaar de door haar gehanteerde prijzen aan te passen. Client krijgt uiterlijk twee maanden voor deze indexatie hierover bericht.

#### Artikel 24 - Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Naast de op grond van de wet bevoegde rechter zal de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement waar The Renewables B.V. gevestigd is en welke bevoegd is kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit hoofde van de met de cliënt gesloten overeenkomsten.

#### Artikel 25 – Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Niet alleen The Renewables B.V., maar ook alle partijen die bij de uitvoering van enige opdracht van een cliënt zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.

