

ALGEMENE VOORWAARDEN STONEWATER

1. TOEPASSELIJKHEID

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomsten inzake alle activiteiten en werkzaamheden, inclusief vervolgopdrachten en nieuwe opdrachten, die zijn of worden verricht door of namens Stonewater B.V. (**Stonewater**), ongeacht of deze dienstverlening is verricht in de hoedanigheid van advocaat, fiscalist, juridisch medewerker, paralegal, proces-vertegenwoordiger, curator, bewindvoerder, vereffenaar, executeur, arbiter, bindend adviseur, mediator, gemachtigde of anderszins. Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Stonewater, ook als het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van opdrachtgever of partijen is dat een opdracht door een specifiek aan Stonewater verbonden persoon wordt verricht.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden gelden mede ten behoeve van alle huidige, toekomstige en voormalige partners, medewerkers, stagiaires, juridisch medewerkers, paralegals, advocaten, fiscalisten, bestuurders, overige direct of indirect ondergeschikten of (ingeleende) werknemers, adviseurs en aandeelhouders van Stonewater, alsmede hun praktijkvennootschappen en Stichting Beheer Derdengelden Stonewater, alle overige personen die door Stonewater voor enige opdracht zijn ingeschakeld (waaronder mede voormelde personen en functionarissen van een andere rechtspersoon handelende onder de handelsnaam Stonewater) en alle personen voor wiens handelen of nalaten Stonewater aansprakelijk zou kunnen zijn of op wie een aansprakelijkheid rust of zou kunnen rusten en de rechtsopvolgers onder algemene titel van alle voormelde (rechts)personen (iedere in dit artikel vermelde (rechts)persoon hierna: "verbonden persoon"). Al deze personen kunnen zich op deze algemene voorwaarden beroepen. Deze bepaling is derhalve een derdenbeding in de zin van art. 6:253 e.v. BW welke door deze (rechts)personen is of wordt geacht te zijn aanvaard.

2. RELATIE

- 2.1 De opdrachtgever heeft louter een relatie met Stonewater en niet met enige andere entiteit behorende tot de Stonewater groep, noch met enige verbonden persoon. Alle opdrachten worden geacht uitsluitend aan Stonewater te zijn verstrekt en nimmer aan een verbonden persoon. Iedere verbonden persoon die werkzaamheden verricht voor Stonewater handelt bij de uitoefening van zijn professionele werkzaamheden uitsluitend voor rekening en risico van Stonewater. Een verbonden persoon is nimmer aansprakelijk jegens de opdrachtgever.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gelden instructies van de opdrachtgever enkel van geval tot geval en niet op doorlopende basis.
- 2.3 Alle overeenkomsten en werkzaamheden betreffen inspanningsverplichtingen van Stonewater en nimmer resultaatsverplichtingen.
- 2.4 Stonewater is bevoegd het team voor de uitvoering van de aan haar verleende opdrachten samen te stellen en steeds te wijzigen, zulks inclusief de bevoegdheid tot het inschakelen van derden.

- 2.5 Stonewater is bevoegd instructies niet of slechts gedeeltelijk op te volgen indien dit naar mening van Stonewater in het belang van opdrachtgever is of indien Stonewater of de betreffende advocaat of andere verbonden persoon van mening is dat opvolging van een instructie in strijd is met enige wet- of regelgeving, inclusief het toepasselijke tuchtrecht.
- 2.6 Rekening houdend met de belangen van opdrachtgever, bepaalt Stonewater zelfstandig op welke wijze, op welke locatie en op welk tijdstip zij haar werkzaamheden uitvoert.
- 2.7 Stonewater is bevoegd derden (waaronder andere advocaten) namens en voor rekening van opdrachtgever in te schakelen. Stonewater is daarbij bevoegd namens opdrachtgever de voorwaarden van dienstverlening door deze derden te aanvaarden.
- 2.8 Stonewater verricht enkel juridische werkzaamheden en uitdrukkelijk geen commerciële, financiële, notariële, human resource of overige werkzaamheden. Fiscale werkzaamheden worden enkel verricht voor zover dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.
- 2.9 De uitvoering van aan Stonewater verstrekte opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de uitvoering van de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
- 2.10 Het door Stonewater opgestelde advies is enkel bestemd voor de opdrachtgever en dient louter voor het doel zoals vermeld in de opdracht. Door Stonewater opgestelde stukken mogen niet zonder vooraf door Stonewater gegeven schriftelijke toestemming aan derden bekend worden gemaakt.
- 2.11 Behoudens andersluidende afspraken, is Stonewater bevoegd op basis van mondelinge instructies te handelen en kan Stonewater instructies aannemen van alle werknemers, bestuurders en functionarissen van opdrachtgever.

3. VERGOEDING EN FACTURERING

- 3.1 Per kalenderjaar is Stonewater bevoegd, ook bij lopende opdrachten, de uurtarieven aan te passen conform de CBS-consumentenprijsindex (januari 2022 = 100), waarbij de uurtarieven worden afgerond op veelvouden van EUR 5,00. Voor zover in enig jaar een dergelijke prijsaanpassing niet heeft plaatsgevonden, kan dat in latere jaren alsnog plaatsvinden. Stonewater is bevoegd tot wijziging tijdens de looptijd van de opdracht in het uurtarief van advocaten, fiscalisten, juridisch medewerkers of paralegals als gevolg van een toename in het aantal jaren werkervaring van de betreffende advocaat, fiscalist, juridisch medewerker of paralegal.
- 3.2 Voor bepaalde type werkzaamheden (waaronder specialistische of internationale werkzaamheden of werkzaamheden met een voor Stonewater verhoogd risico of exposure) of wanneer werkzaamheden onder grote tijdsdruk of op ongebruikelijke tijdstippen moeten worden verricht, is het Stonewater toegestaan om hogere tarieven dan de bij haar gangbare tarieven in rekening te brengen.

- 3.3 Stonewater zal op maandbasis factureren, tenzij zij op enig tijdstip een ander facturatiemoment geschikter acht. De betalingstermijn van declaraties bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur een andere datum is aangegeven. Betaling dient te geschieden in euro's op de wijze zoals op de factuur is vermeld. Bij gebreke van betaling is (i) de opdrachtgever van rechtswege in verzuim, (ii) de opdrachtgever een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente dan wel, indien sprake van is van een consument, de wettelijke rente, (iii) Stonewater gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen die worden vastgesteld op 15% van het openstaande saldo en (iv) Stonewater gerechtigd haar werkzaamheden per direct te staken. Indien een gerechtelijke (incasso)procedure tussen opdrachtgever en Stonewater plaatsvindt en Stonewater door de rechter geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, is opdrachtgever – in afwijking van het gebruikelijke liquidatietarief – een volledige vergoeding verschuldigd van de werkelijke door Stonewater en de door Stonewater ingeschakelde incassoadvocaat gemaakte proceskosten. Stonewater is bevoegd naar eigen inzicht de buitengerechtelijke en/of gerechtelijke invorderingsmaatregelen en/of gerechtelijke (incasso)procedure (geheel of gedeeltelijk) zelf uit te voeren of (geheel of gedeeltelijk) uit te laten voeren door derden (zoals een incassoadvocaat). Voor het (al dan niet deels) zelf uitvoeren van deze maatregelen en/of procedures of het assisteren van voornoemde derden (zoals de incassoadvocaat) is Stonewater gerechtigd haar gebruikelijke honorarium bij de (voormalige) opdrachtgever in rekening te brengen. Ontvangen betalingen worden, ongeacht het vermelde betalingskenmerk, verrekend met de oudste openstaande facturen.
- 3.4 Stonewater is steeds gerechtigd voorafgaand aan of ter voortzetting van haar dienstverlening, van de opdrachtgever een of meer verrekenbare voorschotten te verlangen. Bij gebreke van betaling daarvan is Stonewater na voorafgaande aankondiging bevoegd haar werkzaamheden niet aan te vangen, op te schorten of te staken. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal het voorschot worden verrekend met de einddeclaratie in de desbetreffende zaak en wordt deze niet verrekend met tussentijdse maandelijkse declaraties. Tevens is Stonewater gerechtigd het voorschot te verrekenen met niet-betaalde declaraties van de opdrachtgever in de betrokken zaak of in andere zaken. Ook in geval van een dergelijke verrekening is Stonewater steeds bevoegd opnieuw een voorschot te vragen.
- 3.5 Indien een vaste prijs of richtprijs is afgesproken, is Stonewater bevoegd deze prijs aan te passen in geval van omstandigheden die bij het aanvangen van de werkzaamheden voor de betreffende zaak niet waren voorzien. Een afgesproken budget is, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk is afgesproken dat dit een bindend budget is, slechts een indicatie waarvan kan worden afgeweken.
- 3.6 De opdrachtgever is niet bevoegd tot opschorting van enige betaling op welke grond dan ook noch tot verrekening van enige factuur van Stonewater met enige al dan niet voorwaardelijke vordering of claim op Stonewater.

4. BELASTINGEN

- 4.1 Alle bedragen worden vermeerderd met btw en overige relevante heffingen, behoudens in situaties waarin naar de mening van Stonewater deze btw of heffing kan worden verlegd of anderszins niet van toepassing is.

- 4.2 Indien Stonewater de btw heeft verlegd of anderszins heeft gefactureerd zonder btw en de Belastingdienst of Stonewater vervolgens van mening is dat facturatie met btw had dienen te geschieden, is Stonewater bevoegd het niet als omzetbelasting in rekening gebrachte bedrag alsnog aan opdrachtgever in rekening te brengen en is opdrachtgever verplicht alsnog dit bedrag te vergoeden aan Stonewater, inclusief eventuele wettelijke rente en incassokosten.
- 4.3 Indien opdrachtgever verplicht is tot enige inhouding op of reductie van het aan Stonewater te betalen bedrag, dient opdrachtgever een dusdanig hoger bedrag te betalen zodat na deze inhouding of reductie Stonewater het bedrag ontvangt zoals aangegeven op haar facturen.

5. DOCUMENTATIE EN GEGEVENS

- 5.1 Alle door Stonewater opgestelde documenten zijn en blijven intellectueel eigendom van Stonewater en kunnen door Stonewater, mits de vertrouwelijkheid jegens opdrachtgever niet wordt geschaad, worden gebruikt ten behoeve van andere opdrachtgevers. Opdrachtgever heeft het recht deze documenten voor eigen gebruik te hanteren.
- 5.2 Stonewater heeft het recht documenten en materiaal van opdrachtgever pas aan opdrachtgever te retourneren nadat alle facturen volledig betaald zijn.
- 5.3 Stonewater zal alle documenten betreffende een zaak tot vijf jaar na afronding van die zaak bewaren. Daarna is zij bevoegd deze documenten te vernietigen zonder voorafgaande mededeling aan opdrachtgever dan wel zal zij op verzoek en op kosten van opdrachtgever deze documenten voor een langere periode te bewaren.
- 5.4 Stonewater zal alle gegevens van de opdrachtgever vertrouwelijk behandelen, tenzij redelijkerwijs dient te worden aangenomen dat deze gegevens niet vertrouwelijk zijn. Wanneer bij de uitvoering van de overeenkomst derden worden ingeschakeld, is het Stonewater toegestaan deze informatie ter kennis van die derden te brengen, tenzij de opdrachtgever vooraf heeft aangegeven dat hiervoor eerst zijn toestemming moet worden verzocht. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme of andere wet- of regelgeving kan Stonewater gehouden zijn informatie over de opdrachtgever, de door opdrachtgever uitgevoerde of beoogde transacties alsmede over diens uiteindelijk belanghebbenden, aan de relevante instanties te verstrekken zonder dat het Stonewater is toegestaan dit aan haar opdrachtgever te melden. De opdrachtgever aanvaardt dit en zal zich hiertegen niet verzetten noch de nakoming van deze wettelijke verplichtingen door Stonewater verhinderen of bemoeilijken.

6. KLACHTENREGELING

- 6.1 Op de opdrachtbrief tussen opdrachtgever en Stonewater en de dienstverlening door Stonewater is de kantoorklachtenregeling van Stonewater van toepassing, welke is vermeld op de website van Stonewater onder www.stonewater.nl. Een klacht kan door klager worden ingediend bij Stonewater via de contactgegevens zoals vermeld in de opdrachtbrief dan wel op de website. Een klacht (niet zijnde een tuchtrechtelijke klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet) die na het doorlopen van de interne klachtprocedure niet is opgelost, kan door klager worden voorgelegd aan het Nederlands Arbitrage Instituut conform art. 9.5 van deze algemene voorwaarden. Een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet kan door klager ook

worden voorgelegd aan de ingevolge paragraaf 4 van de Advocatenwet bevoegde deken zonder voorafgaand de kantoorklachtenregeling te hebben doorlopen.

7. BEPERKING AANSPRAKELIJKHEID

- 7.1 Opdrachtgever kan enkel Stonewater tot nakoming aanspreken of op welke grond dan ook voor schade aansprakelijk stellen en niet enige andere aan Stonewater gelieerde rechtspersoon noch enige aan Stonewater gelieerde advocaat, fiscalist, juridisch medewerker, paralegal of overige werknemer, noch enige bestuurder, aandeelhouder, partner of een aan Stonewater of voormeld persoon verbonden praktijkvennootschap, noch enige andere verbonden persoon. Dit artikel wordt beschouwd als een derdenbeding in de zin van art. 6:253 e.v. BW welke door deze (rechts)personen is of wordt geacht te zijn aanvaard.
- 7.2 Stonewater is niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten of daarmee verband houdende schade van een door Stonewater ingeschakelde of aan opdrachtgever voorgestelde derde, noch voor enige deelnemer van een nationaal of internationaal netwerk of samenwerking waaraan Stonewater deelneemt. Stonewater is bevoegd bij het inschakelen van een derde de door deze derde gehanteerde aansprakelijkheidsbeperking namens opdrachtgever te aanvaarden.
- 7.3 Opdrachtgever vrijwaart Stonewater en iedere verbonden persoon voor iedere claim (inclusief ter zake door Stonewater of een verbonden persoon gemaakte en te maken kosten) van enige derde voor zover deze op enige wijze verband houdt met of voortvloeit uit (i) de gegeven opdracht en/of werkzaamheden van Stonewater en/of enig verbonden persoon en/of (ii) enige tekortkoming daarin of daaruit voortvloeiende onrechtmatige daad, steeds uitgezonderd in geval van opzet of grove schuld door Stonewater.
- 7.4 Iedere beroepsaansprakelijkheid van Stonewater is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar is. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Stonewater is Allianz Nederland Schadeverzekering, Coolingsingel 120, 3011 AG Rotterdam. Verdere gegevens betreffende de beroepsaansprakelijkheidsverzekering zijn op verzoek beschikbaar. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is de totale aansprakelijkheid die voortvloeit uit of in verband staat met de verrichte of te verrichten werkzaamheden beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan, door de opdrachtgever aan Stonewater is betaald in de periode van 12 maanden voorafgaand aan de aansprakelijkstelling, zulks met een maximum van EUR 50.000. Voormelde beperking geldt niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Stonewater.
- 7.5 In geval van door Stonewater aan personen of goederen toegebrachte schade, is artikel 7.4 van deze algemene voorwaarden mutatis mutandis van toepassing op de aansprakelijkheidsverzekering van Stonewater, waarbij bij gebreke van een uitkering onder deze verzekering de aansprakelijkheid van Stonewater beperkt is tot EUR 25.000.

- 7.6 Elke vordering jegens Stonewater en/of jegens de in artikel 2 van deze algemene voorwaarden genoemde (rechts)personen vervalt 6 maanden nadat de gelaedeerde partij op de hoogte was of behoorde te zijn van het schadetoebrengend feit en in ieder geval 12 maanden nadat de betreffende werkzaamheden door Stonewater zijn verricht, zulks onverlet een van toepassing zijnde kortere wettelijke termijn. Indien opdrachtgever een consument is, vervalt voormelde termijn van 12 maanden en wordt voormelde termijn van 6 maanden verlengd tot 12 maanden.
- 7.7 Stonewater sluit, mede ten behoeve van iedere verbonden persoon, iedere aansprakelijkheid uit die het gevolg is van of op enige wijze in verband staat met de insolventie of het anderszins niet nakomen van enige verplichting van of door enige bank, financiële instelling of andere derde. Deze bepaling is derhalve tevens een derdenbeding in de zin van art. 6:253 e.v. BW welke door voormelde verbonden personen is of wordt geacht te zijn aanvaard.
- 7.8 De in deze algemene voorwaarden omschreven uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden tevens voor het niet deugdelijk functioneren van door Stonewater bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikte apparatuur, software, e-mail, internet, cloud, computersystemen, gegevensbestanden, registers of andere middelen, geen uitgezonderd, alsmede voor het onderschept worden van audio- en/of datatransmissies van telefoon, fax, of e-mail. Al het e-mailverkeer, dataverkeer, audioverkeer, fax- en telefoonverkeer geschiedt ongecodeerd, tenzij de opdrachtgever vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk anders verzoekt en op diens kosten. Stonewater is, mits zij gebruikmaakt van standaard gangbare virusprotectie, niet aansprakelijk voor schade in verband met overgebrachte virussen, waaronder mede wordt begrepen schade in verband met daaruit voortvloeiende beschadigingen van over te brengen databestanden, beschadigingen van andere bestanden of gegevens op de computersystemen bij opdrachtgever of een derde of kosten voor het verhelpen of repareren daarvan.
- 7.9 Wanneer door de opdrachtgever naar zijn mening belangrijke berichten aan Stonewater zijn verzonden, dient hij te verifiëren of deze berichten de geadresseerde bij Stonewater tijdig en in onbeschadigde toestand hebben bereikt.
- 7.10 Stonewater is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang tot gegevens die ontstaat ondanks de door Stonewater betrachtte zorg. Stonewater is evenmin aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang die ontstaat bij de transmissie van gegevens over openbare netwerken of bij gebruik van netwerken en systemen bij derden.

8. OPZEGGING

- 8.1 Iedere partij is gerechtigd de overeenkomst door opzegging te beëindigen, desgewenst met onmiddellijke ingang. De opdrachtgever dient bij een opzegging tenminste de diensten te betalen die tot het moment van opzegging zijn verricht.

9. OVERIG

- 9.1 De advocaten van Stonewater staan als advocaat in Nederland ingeschreven bij de Nederlandse Orde van Advocaten, Prinses Beatrixlaan 5, 2595 AK Den Haag, tel. 070 – 335 35 35, info@advocatenorde.nl. Op hun werkzaamheden zijn de wet- en regelgeving voor de advocatuur

van toepassing. De wet- en regelgeving is online te raadplegen via www.regelgeving.advocatenorde.nl.

- 9.2 Overdracht of bezwaring door de opdrachtgever van een of meer van zijn rechten of verplichtingen uit hoofde van enige opdracht is niet mogelijk. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.
- 9.3 Stonewater is bevoegd deze algemene voorwaarden of de kantoorklachtenregeling te allen tijde te wijzigen of te vervangen. Deze nieuwe of gewijzigde algemene voorwaarden zullen van toepassing zijn op alle nieuwe en lopende opdrachten, tenzij de opdrachtgever binnen twee weken na ontvangst van de nieuwe of gewijzigde algemene voorwaarden schriftelijk verklaart deze nieuwe of gewijzigde algemene voorwaarden niet te aanvaarden.
- 9.4 Op de rechtsverhouding met en de dienstverlening door Stonewater is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, zonder inachtneming van enige verwijzingsregels van Nederlands internationaal privaatrecht.
- 9.5 Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst tussen Stonewater en opdrachtgever dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen in eerste aanleg exclusief worden beslecht door de rechtbank te Amsterdam. Indien sprake van is van een consument, is opdrachtgever bevoegd om, binnen een maand nadat Stonewater zich schriftelijk jegens opdrachtgever op dit beding heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter. Een geschil over een klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet kan door klager ook worden voorgelegd aan de ingevolge paragraaf 4 van de Advocatenwet bevoegde deken. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse en Engelse taal en zijn gedeponeerd bij het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 72818948 en gepubliceerd op www.stonewater.nl. De tekst van de Nederlandse voorwaarden prevaleert boven de Engelse tekst. De voorwaarden zijn beschikbaar op de website van Stonewater, liggen voorts ter inzage op het kantoor van Stonewater en worden op verzoek kosteloos toegezonden.

KANTOORKLACHTENREGELING STONEWATER

1. BEGRIPSBEPALINGEN

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1.1 Algemene voorwaarden: de tussen opdrachtgever en Stonewater vigerende algemene voorwaarden van Stonewater.
- 1.1.2 Klacht: iedere schriftelijke klacht, ingediend overeenkomstig artikel 5 lid 3 van deze klachtenregeling of anderszins de mededeling bevattende dat de klager wenst dat deze klacht overeenkomstig de kantoorklachtenregeling wordt behandeld, van of namens de opdrachtgever jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen bevattende een uiting van ongenoegen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, waaronder tevens een tuchtrechtelijke klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet voor zover de klager die niet reeds bij de deken heeft ingediend;
- 1.1.3 Klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt; en
- 1.1.4 Klachtenfunctionaris: de advocaat die overeenkomstig artikel 5 lid 1 van deze klachtenregeling is belast met de afhandeling van de klacht.

2. TOEPASSINGSBEREIK

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Stonewater en opdrachtgever alsmede op de onder de verantwoordelijkheid van Stonewater werkzame personen.
- 2.2 Iedere advocaat van Stonewater draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLINGEN

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 3.1.1 het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgever binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 3.1.2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgever vast te stellen;
- 3.1.3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 3.1.4 medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en

- 3.1.5 verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op www.stonewater.nl. De advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is voor de dienstverlening.
- 4.2 Stonewater heeft in de algemene voorwaarden bij de overeenkomst van opdracht en op haar website www.stonewater.nl 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.
- 4.3 Het door opdrachtgever in rechte betrekken van Stonewater (en/of degene over wie wordt geklaagd) is niet mogelijk indien de klacht niet tijdig (zoals bedoeld in artikel 5.2 van deze klachtenregeling) en volledig (zoals bedoeld in artikel 5.3 van deze klachtenregeling) is ingediend.

5. INTERNE KLACHTPROCEDURE

- 5.1 Indien een opdrachtgever Stonewater benadert met een klacht, dan wordt deze klacht doorgeleid naar de in de opdrachtbrief onder de kop "Kwaliteit" genoemde klachtenfunctionaris. Indien in de opdrachtbrief geen klachtenfunctionaris is aangewezen of de klachtenfunctionaris niet langer werkzaam is bij Stonewater, zal de meest ervaren advocaat van Stonewater die niet zelf bij de zaak of het geschil betrokken is als klachtenfunctionaris optreden.
- 5.2 De opdrachtgever dient de klacht binnen de in art. 7.6 van de algemene voorwaarden vermelde termijn in te dienen. Indien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 5.3 De klacht zal alleen in behandeling genomen worden wanneer de opdrachtgever daarbij tenminste de volgende informatie verstrekt:
 - 5.3.1 de naam en adresgegevens van de opdrachtgever;
 - 5.3.2 de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
 - 5.3.3 een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat of van de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven;
 - 5.3.4 het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
 - 5.3.5 de vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld;
en
 - 5.3.6 de datum van het indienen van de klacht en ondertekening.

- 5.4 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.3 van deze klachtenregeling en de klachtenfunctionaris vermoedt of redelijkerwijs dient te vermoeden dat de opdrachtgever dit met zijn bericht wel heeft beoogd, zal de klachtenfunctionaris de opdrachtgever daarover na ontvangst van diens bericht informeren. De opdrachtgever krijgt in dat geval de gelegenheid om binnen voormelde periode van drie maanden alsnog de ontbrekende informatie aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de opdrachtgever schriftelijk informeren indien dit laatste plaatsvindt.
- 5.5 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.
- 5.6 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.7 De klachtenfunctionaris stelt binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht of handelt anderszins binnen deze termijn de klacht af. Indien dit niet binnen deze termijn plaatsvindt, doet hij met opgave van redenen mededeling aan de klager en de advocaat over wie is geklaagd over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 5.8 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.
- 5.9 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.
- 5.10 Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 5.11 Een klacht die niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan door klager worden voorgelegd aan het Nederlands Arbitrage Instituut conform art. 9.5 van de algemene voorwaarden. Indien sprake is van een consument, is opdrachtgever bevoegd om, binnen een maand nadat Stonewater zich schriftelijk jegens opdrachtgever op dit beding heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter. Een klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet kan door klager ook worden voorgelegd aan de ingevolge paragraaf 4 van de Advocatenwet bevoegde deken.

6. GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de interne klachtprocedure.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. KLACHTREGISTRATIE

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 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.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
