



# Algemene voorwaarden

AVA101

# Ahrends Rechtsbijstand

Algemene voorwaarden Ahrends Rechtsbijstand abonnement Algemeen, AVA101 versie 2016.03

## INHOUDSOPGAVE

### 1. Algemeen

- 1.1 Wat bedoelen wij met.
- 1.2 Algemene bepalingen.
- 1.3 Verplichtingen Ahrends Rechtsbijstand.

### 2. Het abonnement

- 2.1 Ingang abonnement.
- 2.2 Afloop abonnement.
- 2.3 Opzegging door Ahrends Rechtsbijstand.

### 3. Tarieven, honorarium, betaling en aansprakelijkheid

- 3.1 Tarieven en Honorarium.
- 3.2 Moment en wijze van betaling.
- 3.3 Wijziging (betalings)voorwaarden.
- 3.4 Aansprakelijkheid.

### 4. Privacy

- 4.1 Intellectuele eigendom.
- 4.2 Persoonlijke gegevens.

### 5. Overige

- 5.1 Vindplaats en wijziging voorwaarden.
- 5.2 Overmacht.
- 5.3 Toepasselijke recht.

### 6. Klachtenprocedure

- 6.1 Ontevreden.

### 7. Begrippenlijst

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Wat bedoelen wij met.

Met u als particulier bedoelen wij u als abonnee, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, inclusief partner (gehuwd, geregistreerd partnerschap en samenwonend), die het particuliere rechtsbijstand abonnement bij Ahrends Rechtsbijstand heeft afgesloten of beoogt af te sluiten.

Met u als zakelijke klant bedoelen wij u als abonnee, de beoefenaar van het beroep of exploitant van het bedrijf die het zakelijke rechtsbijstand abonnement bij Ahrends Rechtsbijstand heeft afgesloten.

Wij zijn Ahrends Rechtsbijstand. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 61257958.

### 1.2 Algemene bepalingen:

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Ahrends Rechtsbijstand en iedere tussen Ahrends Rechtsbijstand en u tot stand gekomen overeenkomst. Eventuele algemene of andersluidende voorwaarden uwerzijds worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. In geval van onduidelijkheid van bepalingen in deze algemene voorwaarden of in gevallen waarvoor in deze algemene voorwaarden geen regeling is getroffen, vindt interpretatie plaats naar de geest van deze algemene voorwaarden.

### 1.3 Verplichtingen Ahrends Rechtsbijstand:

U mag van ons verwachten dat wij bij de uitvoering van opdrachten de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en ons naar beste vermogen zullen inspannen uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

## 2. HET ABONNEMENT

### 2.1 Ingang abonnement:

Het abonnement gaat in vanaf de ingangsdatum zoals in de overeenkomst vermeld.

#### 2.1.1 Ingang opdracht:

Indien u een zaak aanmeldt, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Wij bespreken met u de juridische mogelijkheden en controleren eventuele bijgesloten stukken. Indien wij nadere informatie van u nodig hebben voor de uitvoering van een opdracht, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat u deze informatie juist en volledig aan ons ter beschikking heeft gesteld. Indien u binnen 6 maanden na ingang van het abonnement een zaak aanmeldt, welke naar onze inschatting langer kan duren dan de door de Raad voor Rechtsbijstand vastgestelde aantal uren t.a.v. het betreffende rechtsgebied, wordt het abonnement automatisch omgezet naar een abonnement van 36 maanden. Ahrends Rechtsbijstand behoudt zich in dat geval het recht de abonnementskosten vooruit te factureren.

Dit laatste is altijd in overleg met de klant en/of de betrokken assurantië-tussenpersoon.

### 2.1.3 Werkzaamheden buiten de dekking, extra kosten:

Indien in het kader van een opdracht werkzaamheden moeten worden verricht die buiten de dekking van het abonnement vallen, wordt u daarvan tijdig in kennis gesteld. inclusief, voor zover bekend, een opgave van de daaruit voortvloeiende extra kosten.

### 2.2 Afloop abonnement:

Het contract wordt aangegaan voor een periode van één of drie jaar. Na afloop van de contractduur wordt de overeenkomst automatisch omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd. Wilt u geen gebruik meer maken van onze dienstverlening, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, doch niet eerder dan de overeengekomen bepaalde duur is verstreken.

### 2.3 Opzegging door Ahrends Rechtsbijstand:

In de volgende gevallen mogen wij uw abonnement (tussentijds) stoppen:

- Aan het einde van de looptijd. Wij zullen u in dit geval uiterlijk twee maanden voor het einde van de looptijd informeren;
- Nadat de overeenkomst voor onbepaalde tijd is verlengd, in welk geval eveneens een opzegtermijn van twee maanden geldt;

- U ons, met of zonder opzet, onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- U van belang zijnde informatie over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot een opdracht niet verstrekt;
- U onredelijk en onnodig vaak een beroep doet op Ahrends Rechtsbijstand;
- U geen vaste woonplaats meer in Nederland heeft\*;
- U ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven bij het afsluiten van het abonnement (fraude);

Indien de omstandigheden van het geval dat rechtvaardigen, in geval:

- U zich niet houdt aan de aanwijzingen van Ahrends Rechtsbijstand en andere (rechtens) bevoegde deskundigen of experts;
- Indien u zonder eerst overleg te plegen zelf actie heeft ondernomen bij behandeling van uw zaak;
- U de premie niet of niet op tijd heeft betaald;

Het abonnement stopt voorts met onmiddellijke ingang zodra Ahrends Rechtsbijstand ophoudt te bestaan, er (voorlopige)surveillance van betaling wordt verleend, van faillissement sprake is of in geval waarin Ahrends Rechtsbijstand anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken.

Indien wij goede gronden hebben te vrezen dat u uw betalingsverplichtingen niet langer zal nakomen. Zoals in, maar

niet beperkt tot, het geval dat de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op u van toepassing is verklaard en/of u in staat van faillissement verkeerd, kunnen wij het abonnement tevens met onmiddellijke ingang tussentijds ontbinden. Is een van bovenstaande het geval, dan moet u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

Beëindiging van de overeenkomst op bovenstaande gronden kan met onmiddellijke ingang plaatsvinden;

Indien wij tot ontbinding overgaan, zijn wij nimmer op enige wijze gehouden tot vergoeding van schade en/of kosten of schadeloosstelling.

In alle gevallen van tussentijdse opzegging stellen wij u per e-mail op de hoogte van de beëindiging. Hierin staat de reden en datum van beëindiging abonnement.

(\*)Wij stellen u niet op de hoogte van de beëindiging.

### 3. TARIEVEN, HONORARIUM, BETALING EN AANSPRAKELIJKHEID

#### 3.1 Tarieven en Honorarium:

Per 1 januari 2016 bedraagt het vastgestelde uurtarief voor werkzaamheden buiten het abonnement €105,00 incl. 21%

BTW, in het geval dat deze werkzaamheden worden verricht door uw vaste jurist binnen Ahrends. De tarieven worden jaarlijks herzien en per e-mail aan u kenbaar gemaakt, een

en ander conform artikel 3.3. Er wordt gedeclareerd aan de hand van de gewerkte tijd vermenigvuldigd met het uurtarief, naar boven afgerond op 15 minuten.

3.1.1 Kosten welke aan u worden doorberekend zijn:

- Reiskosten van € 1,00 per gereden km;
- Administratiekosten, porto- en telefoonkosten;
- Kosten van derden, zoals o.a. advocaat, gerechtsdeurwaarder, griffiekosten etc;
- Alle andere aan de opdracht gerelateerde kosten die niet onder de dekking van het abonnement vallen;

3.1.2 In geval u een opdracht wenst te verstrekken die geheel of gedeeltelijk buiten het abonnement valt, geven we aan welke kosten we verwachten te maken en hoeveel uur we voor de uitwerking van de opdracht verwachten nodig te hebben. Eventueel meerwerk, inclusief bijkomende kosten wordt voorbehouden, waarvan u tijdig in kennis wordt gesteld. Zowel u als wij zijn niet eerder aan meerwerk gebonden dan nadat wij dat met u afzonderlijk zijn overeengekomen.

3.1.3 Kosten gemaakt t.b.v. het uitvoeren van een opdracht door een externe specialist, bijvoorbeeld een advocaat, die niet binnen het abonnement valt, worden bovenop de maandelijkse abonnementskosten aan u gefactureerd. Inhuur van externe specialisten die niet

binnen het abonnement vallen geschied altijd in overleg met u. Bij wederzijdse goedkeuring zal de opdracht worden verleend en maakt u het vermelde voorschot aan ons over. Ahrends Rechtsbijstand is niet eerder gehouden uitvoering te geven aan opdrachten dan nadat zij de betaling van het voornoemde voorschot heeft ontvangen.

### 3.2 Moment en wijze van betaling.

Het abonnementsbedrag moet u maandelijks vooraf betalen. Wij schrijven het bedrag middels automatische incasso van uw rekening af. Hiervoor geeft u toestemming bij het afsluiten van het abonnement. Overige betalingen dienen, tenzij anders is vermeld, steeds te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op een door ons aangegeven wijze.

#### 3.2.1

Na overschrijding van de betalingstermijn, zal er een aanmaning aan u verzonden worden. Indien de factuur vervolgens binnen 14 dagen alsnog niet betaald is, zijn wij gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten (maximaal 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,-) in rekening te brengen. Indien u in gebreke blijft de betaling te voldoen, bent u van rechtswege in verzuim. U bent de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat u in verzuim bent tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

3.2.3 Verrekening: Wij hebben het recht om de door u gedane betalingen in de eerste plaats te gebruiken voor mindering van de kosten, opgevallende rente en dergelijke. Ahrends Rechtsbijstand kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren indien daarbij niet eveneens de opgevallende en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

3.2.4 Incassokosten; Indien u in verzuim bent met de (tijdige) nakoming van uw betalingsverplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van u. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van wat in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op u worden verhaald. U bent over de verschuldigde incassokosten ook rente verschuldigd.

### 3.3 Wijziging (betalings)voorwaarden.

Wij hebben het recht de prijzen, bedragen en de voorwaarden van het abonnement altijd te wijzigen. Als wij dit doen, laten wij u dit een maand van tevoren weten. Bent u het niet eens met de wijziging? U kunt het abonnement opzeggen tot het moment dat de wijziging voor u van kracht wordt. Als wij binnen de vermelde termijn van een maand geen opzegging hebben ontvangen, wordt u geacht in te stemmen met de voorgestelde wijziging.

Prijsindexering: De prijs kan door ons jaarlijks eenzijdig worden aangepast conform het consumentenprijsindexcijfer

van het CBS. Prijsindexering is geen reden voor beëindiging van het abonnement.

### 3.4 Aansprakelijkheid.

Wij spannen ons in uw zaak zo goed mogelijk te behandelen, echter verbinden wij ons uitsluitend tot een inspanningsverbintenis. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat de door u beoogde resultaten niet zijn behaald.

3.4.1. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit door u onjuist of onvolledig verstrekte informatie.

3.4.2 Alle vermelde uitvoeringstermijnen zijn indicatieve niet-fatale termijnen.

3.4.3 Wij zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade.

3.4.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door, of in verband met, het werk van externe deskundigen die u met onze bemiddeling hebt ingeschakeld.

3.4.5 Artikel 3.4 geldt te allen tijde ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid wordt gebaseerd. Dit artikel geldt niet voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ahrends Rechtsbijstand, haar personeel of leidinggevenden.

## 4. PRIVACY

### 4.1 Intellectuele eigendom.

Ahrends Rechtsbijstand behoudt zich de rechten en bevoegdheden op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Ahrends Rechtsbijstand heeft het recht de opgedane kennis uit de overeenkomst ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie afkomstig van u ter kennis van derden wordt gebracht.

### 4.2 Persoonlijke gegevens.

Ahrends Rechtsbijstand is verplicht tot geheimhouding van alle persoonlijke gegevens die u aan ons heeft toevertrouwd. Gegevens mogen echter worden doorgegeven aan derden indien dit voor de uitvoering van opdrachten redelijkerwijs noodzakelijk of wenselijk is. De geheimhoudingsplicht duurt ook voort na de beëindiging van de overeenkomst.

## 5. OVERIGE

### 5.1 Vindplaats en wijziging voorwaarden.

Onze algemene voorwaarden kunt u vinden op onze website [www.ahrends.nl](http://www.ahrends.nl). Tevens geldt dat deze algemene voorwaarden ter hand zijn gesteld voorafgaand of bij het sluiten van de overeenkomst. Van toepassing is de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst. In geval van een wijziging wordt u altijd schriftelijk, per post dan wel per e-mail, op de hoogte gesteld. *‘Wij zijn gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.*



*Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met de klant besproken'.*

5.1.1 Wijziging rechtsvorm en overdracht: Bij wijziging van de rechtsvorm van Ahrends Rechtsbijstand en/of overdracht van onze onderneming blijven deze algemene voorwaarden van kracht.

**5.2 Overmacht.** Ahrends Rechtsbijstand is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst, indien zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Ahrends Rechtsbijstand geen invloed kan uitoefenen, en/of waardoor Ahrends Rechtsbijstand niet in staat is haar verplichtingen (tijdig) na te komen.

5.2.1 Ahrends Rechtsbijstand kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5.2.2 Voor zoveel Ahrends Rechtsbijstand ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen gedeeltelijk is

nagekomen of nog zal kunnen nakomen, is Ahrends Rechtsbijstand gerechtigd dit gedeelte separaat te factureren. U bent dan gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

**5.3 Toepasselijk recht.** Op alle overeenkomsten tussen u en Ahrends Rechtsbijstand, alsmede op alle daaruit tussen u en ons voortvloeiende rechtsverhoudingen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## 6. KLACHTENPROCEDURE

6.1 Bent u niet tevreden? Bent u niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met uw tussenpersoon/adviseur. Of met de medewerker van Ahrends Rechtsbijstand, dit kan de medewerker zijn die u eerder heeft gesproken of een medewerker van de Klantenservice. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht melden. Geef uw klacht door aan de klachtenservice van Ahrends Rechtsbijstand. Dit kan door een e-mail te sturen naar [klachten@ahrends.nl](mailto:klachten@ahrends.nl), of het klachtenformulier in te vullen op [www.ahrends.nl/klachtenservice](http://www.ahrends.nl/klachtenservice). Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

## 7. BEGRIPPENLIJST

- Abonnement: de contractvorm van de door ons aangeboden dienstverlening.
- Abonnementsprijs: de maandelijkse kosten van het abonnement.
- Zaak of opdracht: een juridische vraag of casus die een abonnee aandraagt.
- Dienstverlening: de juridische hulp die u krijgt binnen het abonnement.
- Documenten: alle schriftelijke bescheiden/stukken die wij nodig zijn voor de behandeling van een zaak.
- Externe specialist: een deskundige die via ons door u wordt ingehuurd om uw zaak te behartigen.
- Jurist: een gekwalificeerd WO-rechten afgestudeerde medewerker in loondienst bij Ahrends Rechtsbijstand.
- Kosten: bijkomende kosten anders dan de maandelijkse abonnementsprijs.
- Overeenkomst: het contract dat u bent aangegaan ter zake het abonnement. Er kunnen andere aansluitende overeenkomsten met u worden gesloten, in dat geval wordt er gesproken over de overeenkomst die bij u van toepassing is.
- U, abonnee, klant: gerechtigde die gebruik kan maken van de rechten uit het abonnement.
- Uurtarief: is het tarief dat geldt voor zaken die buiten het abonnement vallen.

- Wij, ons en Ahrends Rechtsbijstand: hiermee bedoelen wij het bedrijf Ahrends Rechtsbijstand, KvK-nummer: 61257958.