
ALGEMENE VOORWAARDEN LIPS INCASSO ADVOCATEN B.V.

De tarieven kunt u vinden onder onderdeel B van deze algemene voorwaarden

A. Algemeen deel algemene voorwaarden:

Artikel 1 Definities

- **Opdrachtnemer:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid LIPS Incasso Advocaten B.V. (KvK 59715650), gevestigd te 's-Gravenhage, kantoorhoudende te (2596HG) 's-Gravenhage aan de Breitnerlaan 146;
- **Opdrachtgever:** iedere partij (natuurlijk- of rechtspersoon) die een opdracht verstrekt ten behoeve van incassodienst of andersoortige juridische dienstverlening in de breedste zin van het woord;
- **Wederpartij/ debiteur:** iedere partij (natuurlijk- of rechtspersoon) waar tegen Opdrachtnemer optreedt ten behoeve van Opdrachtgever;
- **Overeenkomst:** de overeenkomst op grond waarvan Opdrachtnemer zich verbindt jegens Opdrachtgever voor de uitvoering van diverse werken, werkzaamheden, waaronder ook begrepen de vertegenwoordiging in rechte, het adviseren in juridische kwesties en het uitvoeren van incassowerkzaamheden, alsmede iedere andere opdracht die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt, alsmede alle (rechts)handelingen die met een en ander verband houden;
- **Opdracht:** betreft de werkzaamheden in een enkel dossier die Opdrachtgever uitgevoerd wenst te zien door Opdrachtnemer;
- **Stichting Derdengelden LIPS Incasso Advocaten B.V.:** de stichting waarover het betalingsverkeer loopt tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de Wederpartij, zulks ter bescherming van de gelden van Opdrachtgever;
- **Opdrachtbevestiging:** hierin staan de werkzaamheden en het daarbij behorende honorarium aangegeven;

- **Consument:** Opdrachtgever in de vorm van een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- **Meer- en minderwerk:** door opdrachtgever gewenste toevoegingen aan, respectievelijk verminderingen van, het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op het overeengekomen honorarium;
- **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, adviezen en overeenkomsten van Opdrachtnemer. Tevens zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing op de Opdrachtbevestiging waarop naar de Algemene Voorwaarden wordt verwezen;
- 2.2 Het door Opdrachtgever zonder commentaar aanvaarden en behouden van de Opdrachtbevestiging, geldt als instemming met de toepassing van de Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer. Hiermee bevestigt Opdrachtgever dat de Algemene Voorwaarden op de juiste wijze ter hand zijn gesteld;
- 2.3 De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten, waarbij voor de uitvoering daarvan, ten behoeve van Opdrachtgever, derden dienen te worden ingeschakeld;
- 2.4 Indien Opdrachtgever in zijn aanbod of andere correspondentie met betrekking tot de Opdracht zou verwijzen naar andere algemene voorwaarden, wordt de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk van de hand gewezen. Enig andersluidend beding in dergelijke andere voorwaarden doet aan het voorgaande niet af;
- 2.5 Indien er sprake is van een vertaling van de Algemene Voorwaarden zal te allen tijde de Nederlandse tekst prevaleren;
- 2.6 Afwijkingen van en/of aanvullingen op de Overeenkomst en/ of enige bepaling uit de Algemene Voorwaarden zijn slechts van kracht indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen en hebben uitsluitend betrekking op de betreffende Opdracht.

- 2.7 In afwijking van artikel 2.6 is Opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd om de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, waarbij de wijzigingen en/of aanvullingen Opdrachtgever binden vanaf het moment dat de wijzigingen en/of aanvullingen schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt.
- 2.8 Wanneer de inhoud van de Opdrachtbevestiging afwijkt van de inhoud van de Algemene Voorwaarden, prevaleert de inhoud van de Opdrachtbevestiging.
- 2.9 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht zal worden genomen.
- 2.10 Indien een afwijking van de Algemene Voorwaarden door Opdrachtnemer wordt geaccepteerd zal dit geen precedentwerking hebben voor eventuele toekomstige Opdrachten.
- 2.11 Indien een Opdrachtgever de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden heeft geaccepteerd, stemt hij tevens in met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden op latere Opdrachten aan Opdrachtnemer.
- 2.12 Onduidelijkheden over de inhoud van de Algemene Voorwaarden, of situaties die niet in de Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend. Een door Opdrachtnemer verstuurd offerte is tot veertien (14) dagen na dagtekening geldig. Indien Opdrachtgever een aanbieding aanvaardt, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om het aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst te herroepen.
- 3.2 Indien het aanbod is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte informatie en deze informatie onjuist blijkt te zijn, dan wel naderhand wijzigt, heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst te wijzigen.

- 3.3 Opdrachtnemer is niet gebonden aan een aanvaarding welke afwijkt van het in de aanbieding opgenomen aanbod.
- 3.4 Aanbiedingen, offertes, prijzen c.q. tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.

Artikel 4 Totstandkoming Overeenkomst

- 4.1 Overeenkomsten komen tot stand door de schriftelijke bevestiging van de opdracht door Opdrachtnemer, of door ondertekening van een schriftelijke overeenkomst door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, dan wel indien Opdrachtnemer gestart is met de werkzaamheden.
- 4.2 De Overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, zowel schriftelijk als mondeling gedaan.

Artikel 5 Uitvoering Overeenkomst

- 5.1 Alle opdrachten, hetzij rechtstreeks vertrekt aan Opdrachtgever, hetzij aan individuele personen, worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Opdrachtnemer. Dit geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten;
- 5.2 Alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht, worden uitgevoerd naar diens beste inzicht en vermogen, maar staat niet in voor het bereiken van het beoogde resultaat. Er is te allen tijde sprake van een inspanningsverbintenis, nimmer een resultaatsverbintenis;
- 5.3 Opdrachtnemer baseert zich bij de uitvoering van de werkzaamheden op de door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens.

- 5.4 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke personen de Overeenkomst wordt uitgevoerd, doch neemt hierbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
- 5.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht om bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten. De kosten voor inschakeling van derden zullen zonder opslag doorberekend worden aan Opdrachtgever.
- 5.6 Opdrachtgever dient gegevens digitaal aan te leveren voor zover dat mogelijk is. Dit kan via e-mail en via het klantenportaal.
- 5.7 Opdrachtnemer zal alle correspondentie sturen via e-mail aan het door Opdrachtgever bekend gemaakt e-mailadres. Het niet openen of niet lezen van e-mail correspondentie komt voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 6 Meer- en minderwerk

- 6.1 Opdrachtgever is bevoegd om wijzigingen in de Overeenkomst aan Opdrachtnemer door te geven.
- 6.2 Opdrachtnemer is niet verplicht een opgedragen wijziging uit te voeren indien de wijziging:
- niet schriftelijk is opgedragen, of
 - tot een onaanvaardbare verstoring van de werkzaamheden zou leiden, of
 - zijn kennis en/of bekwaamheden/of capaciteiten te boven gaat, of
 - niet in zijn belang zou zijn, of
 - indien partijen niet tot overeenstemming komen over de financiële gevolgen en de consequenties ten aanzien van het verdere verloop van de (buitengerechtelijke) procedure..
- 6.3 Opdrachtnemer is bevoegd om voorstellen tot wijziging aan Opdrachtgever voor te leggen indien hij daartoe aanleiding ziet en vooropgesteld dat de werkzaamheden en resultaten van werkzaamheden aan de Overeenkomst zullen beantwoorden.
- 6.4 Het ontbreken van een schriftelijke opdracht met betrekking tot de wijziging laat de aanspraken van de Opdrachtnemer op betaling onverlet.

Artikel 7 Annulering, schorsing en opzegging van de Overeenkomst

- 7.1 Bij annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever, ten gevolge van welke oorzaak ook, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor nakoming te eisen, dan wel annuleringskosten in rekening te brengen. Voor het overige wordt hier verwezen naar onderdeel B van deze algemene voorwaarden.
- 7.2 Opdrachtnemer is bevoegd de uitvoering van het werk geheel of gedeeltelijk te schorsen, voor zover Opdrachtgever niet onevenredig in zijn belangen wordt geschaad. Voorzieningen die Opdrachtnemer ten gevolge van de schorsing moet treffen, worden als meerwerk verrekend. Schade die Opdrachtnemer door de opschorting leidt dient door Opdrachtgever volledig te worden vergoed.
- 7.3 Opdrachtnemer is bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, door een schriftelijke verklaring, zonder rechterlijke tussenkomst (en met onmiddellijke ingang) te ontbinden, zonder dat Opdrachtnemer gehouden zal zijn een schadevergoeding te voldoen, in het geval van:
- a. een tekortkoming door Opdrachtgever in de nakoming van een verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden;
 - b. Overlijden van Opdrachtgever;
 - c. (een aanvraag tot) surseance van betaling, faillietverklaring of crediteurenaanbod van een der partijen;
 - d. onder curatelestelling of onderbewindstelling van een der partijen;
 - e. verkoop, verpanding of beëindiging van de onderneming van een der partijen;
 - f. intrekking van vergunningen van een der partijen die voor de Overeenkomst noodzakelijk zijn;
 - g. beslaglegging, dan wel derdenbeslag, op een belangrijk deel van de bedrijfsmiddelen van een der partijen is gelegd.

Artikel 8 Facturatie

- 8.1 Alle door Opdrachtgever in rekening gebrachte kosten zullen gespecificeerd worden op de factuur.
- 8.2 De in de Opdrachtbevestiging vermelde prijzen zijn exclusief btw en 5% kantoorkosten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

- 8.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om een stijging van wettelijke prijsbepalende factoren, waaronder een stijging van de BTW of andere overheidsheffingen door te berekenen aan Opdrachtgever.

Artikel 9 Betaling door rechtspersonen

- 9.1 Indien Opdrachtnemer het wenselijk acht is hij te allen tijde gerechtigd om vooruitbetaling of een andere vorm van zekerheid van Opdrachtgever te verlangen, alvorens met de werkzaamheden wordt aangevangen.
- 9.2 Volledige betaling door Opdrachtgever van de facturen van Opdrachtnemer zal plaatsvinden binnen veertien (14) dagen, of binnen de daarvoor schriftelijk overeengekomen afwijkende termijn na factuurdatum, zonder enige aftrek, compensatie (verrekening), schuldvergelijking, korting of opschorting, uit welke hoofde dan ook.
- 9.3 Indien Opdrachtgever de juistheid van een factuur betwist, dient Opdrachtgever schriftelijk en onder opgave van redenen bezwaar te maken binnen veertien (14) dagen na factuurdatum aan Opdrachtnemer.
- 9.4 Na het verstrijken van veertien (14) dagen na de factuurdatum zonder dat betaling heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever in verzuim en in gebreke. Opdrachtnemer is in vornoemd geval bevoegd om, zonder nadere ingebrekestelling, tot incasso over te gaan. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een (vertraging)rente verschuldigd gelijk aan 2% per maand. Een gedeelte van een maand wordt als hele maand beschouwd.
- 9.5 Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn, genoemd in artikel 9.2, aan haar betalingsverplichtingen voldoet, is zij gehouden alle (buiten)gerechtelijke kosten te voldoen. De buitengerechtelijke incassokosten zullen 15% van de hoofdsom en (vertraging)rente bedragen, met een minimum van € 150,00.
- 9.6 Bij het uitblijven van volledige betaling door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden of alle werkzaamheden op te schorten, totdat Opdrachtgever alsnog betaald, dan wel een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit recht heeft Opdrachtnemer eveneens als hij twijfelt aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever.

- 9.7 Betalingen van Opdrachtgever strekken allereerst in mindering op verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op hoofdsommen, waarbij oudere voor nieuwe gaan.
- 9.8 Opdrachtgever is niet bevoegd zijn schuld aan Opdrachtnemer te verrekenen met een vordering die hij op Opdrachtgever heeft. Dit geldt eveneens indien de Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement verkeert.

Artikel 10 Betaling door consumenten

- 10.1 Indien Opdrachtnemer het wenselijk acht is hij te allen tijde gerechtigd om vooruitbetaling of een andere vorm van zekerheid van Opdrachtgever te verlangen, alvorens de werkzaamheden worden aangevangen. De aanbetaling zal maximaal 50% van de overeengekomen prijs bedragen.
- 10.2 Volledige betaling door Opdrachtgever van de facturen van Opdrachtnemer zal plaatsvinden binnen veertien (14) dagen, of binnen de daarvoor schriftelijk overeengekomen afwijkende termijn na factuurdatum, zonder enige aftrek, compensatie (verrekening), schuldvergelijking, korting of opschorting, uit welke hoofde dan ook.
- 10.3 Indien Opdrachtgever de juistheid van een factuur betwist, dient Opdrachtgever schriftelijk en onder opgave van redenen bezwaar te maken binnen veertien (14) dagen na factuurdatum aan Opdrachtnemer. Na het verstrijken van deze termijn staat de hoogte van de factuur vast.
- 10.4 Na het verstrijken van veertien (14) dagen na de factuurdatum zonder dat betaling heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever in verzuim en in gebreke. Opdrachtnemer is in voornoemd geval bevoegd om tot incasso over te gaan. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een (vertragings)rente verschuldigd gelijk aan 2% per maand. Een gedeelte van een maand wordt als hele maand beschouwd.
- 10.5 Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn, genoemd in artikel 10.2, aan haar betalingsverplichtingen voldoet, is zij gehouden alle (buiten)gerechtelijke kosten te voldoen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen:

- a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
- b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
- c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
- d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
- e. 0,5 % van het meerdere van de hoofdsom.

Voor het geheel geldt een absoluut maximum van € 6.775,00.

- 10.6 Bij het uitblijven van volledige betaling door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden of alle werkzaamheden op te schorten, totdat Opdrachtgever alsnog betaalt, dan wel een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit recht heeft Opdrachtnemer eveneens als hij twijfelt aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever.
- 10.7 Betalingen van Opdrachtgever strekken allereerst in mindering op verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op hoofdsommen, waarbij oudere voor nieuwe gaan.
- 10.8 Opdrachtgever is niet bevoegd zijn schuld aan Opdrachtnemer te verrekenen met een vordering die hij op Opdrachtgever heeft. Dit geldt eveneens indien de Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement verkeerd.

Artikel 11 Klachten

- 11.1 In het geval van een klacht over de uitvoering van een overeenkomst door Opdrachtnemer dient Opdrachtgever het klachtenreglement te hanteren. Deze is te vinden onder deel C van de Algemene voorwaarden en op de website www.lipsadvocaten.nl.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 12.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor zover uit dit artikel blijkt. Hetzelfde geldt voor door Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.
- 12.2 Wanneer schade ontstaat door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de beroeps/ of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in het betreffende geval zal worden uitgekeerd. Indien de verzekeraar van Opdrachtnemer niet uitkeert is het maximale bedrag dat vergoed zal worden het factuurbedrag voor de betreffende schadeveroorzakende dienst, althans dat gedeelte van de dienst waar de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking op heeft.
- 12.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in het geval van overmacht.
- 12.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle vorderingen van derden die verband houden met of voortvloeien uit de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bestaande Overeenkomst. Tevens vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer uitdrukkelijk voor aanspraken van derden met betrekking tot het recht van intellectuele eigendom op door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

Artikel 13 Intellectueel eigendom

- 13.1 Alle rechten van intellectueel eigendom ten aanzien van het gebruik van door Opdrachtnemer geleverde diensten en daarbij behorende berusten bij Opdrachtnemer.
- 13.2 De Overeenkomst bevat geen overdracht dan wel licentiering van enige intellectuele eigendomsrechten in het kader van de aan Opdrachtgever geleverde diensten en daarbij behorende documenten.

Artikel 14 Toepasselijk recht en forumkeuze

- 14.1 Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn is Nederlands recht van toepassing.

14.2 Alle geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever die mochten ontstaan en waarover niet in onderling overleg een oplossing kan worden gevonden, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.

SP
LIPS

B. Tarieven dienstverlening Lips Incasso Advocaten B.V.

1. Opstart dossier

Voor het opstarten van een dossier in de minnelijke fase brengen wij € 50,00 opstartkosten in rekening.

2. Debiteur betaalt de hoofdsom, buitengerechtelijk incassokosten en de rente.

U heeft verder geen kosten en krijgt de volledige hoofdsom uitbetaald.

3. Debiteur betaalt de hoofdsom, minder dan de hoofdsom of helemaal niets.

Indien debiteur niet de gehele vordering betaalt (bijvoorbeeld vanwege betwisting, insolventie of proceseconomische redenen) brengen wij ons honorarium in rekening volgens de volgende staffel:

Wij brengen een percentage in rekening over het te incasseren bedrag:

Over de eerste € 25.000,00 / 10% met een minimum van € 40,00

Over het meerdere van € 25.000,00 tot € 50.000,00 / 8%

Over het meerdere van € 50.000,00 tot € 100.000,00 / 6 %

Over het meerdere van € 100.000,00 / 4%

4. Een vordering wordt betwist

Indien een vordering wordt betwist zal deze worden behandeld op basis van een vooraf afgesproken uurtarief, dan wel een vaste prijs voor behandeling van de volledige zaak.

5. Hoofdsom lager dan € 2.500,00

Indien de hoogte van de hoofdsom lager ligt dan € 2.500,00 is procederen in de meeste gevallen niet kostendekkend. In die gevallen zijn wij, bij een gedeeltelijke betaling, gerechtigd het dossier te sluiten en af te rekenen conform artikel 3. Indien uw door wenst te procederen kan dit uiteraard tegen een vooraf afgesproken honorarium.

6. Gerechtelijke procedure

Gerechtelijke procedure worden gevoerd op basis van een vooraf afgesproken uurtarief, dan wel een vaste prijs voor behandeling van de volledige zaak. Verschotten (griffierechten, kosten deurwaarder enz.) zullen direct door Opdrachtgever betaald dienen te worden. Opdrachtnemer zal deze kosten niet voorschieten en zo nodig haar werkzaamheden mogen opschorten indien betaling uitblijft.

7. Algemene voorwaarden

Voor het controleren en zo nodig aanpassen van algemene voorwaarden rekenen wij een bedrag ad € 750,00. Indien algemene voorwaarden volledig opgesteld dienen te worden rekenen wij een basis bedrag ad € 1.875,00 afhankelijk van de branche waarvoor de voorwaarden worden opgesteld.

8. Overige

- Alle bedragen genoemd in deze voorwaarden zijn exclusief btw en 5 % kantoorkosten;
- Opdrachtnemer maakt te allen tijde aanspraak op de buitengerechtelijke incassokosten en 100% van de rente;
- Eerste facturering zal telkens plaatsvinden na ontvangst van de incasso-opdracht.
- Voor Opdrachtgever geldt een betalingstermijn van 14 dagen;
- De eindfactuur en nota van afrekening zullen worden opgemaakt zodra betaling van de vordering is ontvangen, dan wel wanneer de vordering oninbaar blijkt te zijn.
- Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om de door debiteur op de Stichting Derdengelden Lips Incasso Advocaten B.V. betaalde gelden mede aan te wenden voor betaling van, of verrekening met (voorschot)declaraties, honorarium en kosten. Opdrachtnemer kan zo nodig tussentijds (voorschot)declaraties verzenden.
- Tot slot zal het dossier worden gesloten en bewaard blijven in ons archief voor een periode van 5 (vijf) jaren.

C. Klachtenregeling LIPS Incasso Advocaten B.V.

Het advocatenkantoor streeft ernaar dat cliënten tevreden zijn over de dienstverlening van de advocaten en zorgt ervoor dat klachten op een zorgvuldige en behoorlijke manier worden behandeld.

1. Interne klachtenregeling

Het kantoor staat open voor klachten van cliënten. Als uitgangspunt heeft te gelden dat de direct betrokken advocaat op de eerste plaats verantwoordelijk is voor een juiste afhandeling van een klacht. De advocaat maakt aantekening van de klacht, waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van degene die verantwoordelijk is voor de zaak. Alle aantekeningen met betrekking tot de klacht worden gemaakt op een speciaal daartoe bestemd klachtenformulier waarop ook wordt aangegeven op welke wijze de klacht is opgelost. De advocaat informeert de klachtencoördinator direct over het bestaan van een klacht, en probeert de klacht binnen 24 uur op te lossen. Wanneer de klacht niet direct kan worden opgelost, neemt de advocaat of de klachtencoördinator contact op met de cliënt en meldt dat de klacht in behandeling is.

Alle klachtenformulieren worden zorgvuldig bewaard in een speciaal daarvoor bestemde map. Tijdens de intervisie op kantoor worden klachten ook besproken en worden door de advocaten oplossingen aangedragen om de klachten in de toekomst te voorkomen. De oplossing waarover tijdens de intervisie overeenstemming wordt bereikt, wordt omgezet naar beleid. Hierop wordt eventueel het kantoorhandboek aangepast.

2. Klachtencoördinator

Het kantoor heeft mr. *R.A.G. Lips* als klachtencoördinator aangewezen. De klachtencoördinator heeft een actieve rol in de behandeling en afwikkeling van klachten en zorgt ervoor dat tijdens de intervisie de klachten worden besproken. Waar mogelijk neemt de klachtencoördinator ook het initiatief tot het aandragen en formuleren van oplossingen ter voorkoming van klachten. Voorts zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de afgesproken oplossingen c.q. verbeteringen worden omgezet in beleid en dat de advocaten hier uitvoering aan geven.

3. Evalueren klachten

Regelmatig worden de binnengekomen klachten en de afhandeling hiervan geëvalueerd tijdens het kantooroverleg. De klachtencoördinator neemt daartoe het initiatief.

4. Informatie klachtenregeling

Cliënten worden actief geïnformeerd over het bestaan een interne klachtenregeling. De advocaat besteedt hieraan aandacht tijdens het intakegesprek, en als bijlage bij de intake- en opdrachtbevestiging wordt de informatie over deze klachtenregeling gevoegd.

5. Klanttevredenheidsonderzoek

Het kantoor meet periodiek de tevredenheid/waardering van cliënten over de dienstverlening van de advocaten. Daartoe maakt het kantoor gebruik van een evaluatieformulier dat door de advocaten wordt meegestuurd bij de afsluitingsbrief. Op basis van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek treft het kantoor maatregelen ter verbetering van de tevredenheid. Het kantoor evalueert de wijze waarop de cliënttevredenheid wordt gemeten en neemt zo nodig maatregelen ter verbetering.



