

Allgemeine Geschäftsbedingungen SPIEGELER Rechtsanwälte

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Mandate, die in Form einer Auftragsvereinbarung von der Kanzlei SPIEGELER Rechtsanwälte angenommen und ausgeführt werden. Dies gilt auch, wenn der Mandant im- oder explizit die Ausführung eines Mandats durch eine bestimmte Person bei SPIEGELER Rechtsanwälte erbittet.
2. Die Bedingungen der Artikel 7:404 und 7:407, Absatz 2 des niederländischen bürgerlichen Gesetzbuches (*Burgerlijk Wetboek*), die eine persönliche Haftung bei der Beauftragung von zwei oder mehr Personen festlegen, finden keine Anwendung.
3. Die Kanzlei SPIEGELER Rechtsanwälte wird alle ihr anvertrauten Aufträge sorgfältig und nach bestem Wissen und Können ausführen.
4. Im Rahmen eines Auftrages hat SPIEGELER Rechtsanwälte das Recht, Erfüllungsgehilfen wie Prozessbevollmächtigte, Gerichtsvollzieher, ausländische Anwälte und weitere in- oder ausländische Dienstleister und Berater zu konsultieren.
5. Die vertragliche und außervertragliche Haftung von SPIEGELER Rechtsanwälte beschränkt sich auf den Betrag, den SPIEGELER Rechtsanwälte im Rahmen der von ihr abgeschlossenen Berufshaftpflichtversicherung, inklusive der Eigenbeteiligung, die SPIEGELER Rechtsanwälte im Hinblick auf vorgenannte Versicherung trägt, geltend machen kann. Die Haftung verfällt, wenn der Mandant SPIEGELER Rechtsanwälte nicht innerhalb eines Jahres nach Bekanntwerden mit dem Haftungsfall haftbar gemacht hat.
6. Wenn und soweit der Versicherer wie unter 5. beschrieben aus welchem Grund auch immer keine Auszahlung vornimmt, beschränkt sich die Haftung von SPIEGELER Rechtsanwälte auf einen Betrag entsprechend dem dreifachen für den zugrunde liegenden Auftrag in Rechnung gestellten Honorar, mit einem Höchstbetrag von EUR 10.000 (zehntausend Euro).
7. SPIEGELER Rechtsanwälte haftet nicht für die Handlungen bzw. Unterlassungen /die Unzulänglichkeiten von an der Auftragsausführung beteiligten Erfüllungsgehilfen.
8. SPIEGELER Rechtsanwälte kann keine Garantie in Bezug auf Kommunikationsmittel zwischen SPIEGELER Rechtsanwälte und dem Mandanten und Dritten gewähren. Die Kommunikationsmittel zwischen SPIEGELER Rechtsanwälte und dem Mandanten und

SPIEGELER ADVOCATEN B.V.

Oranjestraat 8, 2514 JB Den Haag
T +31 (0) 70 2170200
F +31 (0) 70 2170201

BTW-nr: NL 853018716B01
KvK: 's-Gravenhage 58391150
Stg. Beh. Derdengelden: NL70RABO0155270478

[HTTPS://SPEIGELER.COM](https://speigeler.com)

Dritten, inklusive elektronischer Korrespondenz (E-Mails), gehen daher zu Lasten und auf das Risiko des Mandanten.

9. Im Rahmen jedes Auftrages eines Mandanten an SPIEGELER Rechtsanwälte sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Mandanten nicht anwendbar.
10. Für das Rechtsverhältnis zwischen SPIEGELER Rechtsanwälte und dem Mandanten gilt die Beschwerderegulierung von SPIEGELER Rechtsanwälte, welche als Beilage A an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gefügt ist.
11. Für das Rechtsverhältnis zwischen SPIEGELER Rechtsanwälte und dem Mandanten gilt das niederländische Recht. Gerichtsstand ist Den Haag.
12. SPIEGELER ADVOCATEN B.V. ist eine Anwaltskanzlei, die in Form einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach niederländischem Recht („besloten vennootschap“) firmiert.

Beilage A

Beschwerderegulation Spiegelers Rechtsanwälte

Artikel 1 Definitionen

In dieser Beschwerderegulation bedeutet:

- *Beschwerde*: jegliche schriftliche Unzufriedenheitsäußerung des Mandanten über den Anwalt oder unter dessen Verantwortung tätiger Personen bezüglich der Schließung oder Ausführung eines professionellen Dienstleistungsvertrages, der Qualität der Dienstleistung oder der Höhe des Honorars, ausgenommen Beschwerden im Sinne von Artikel 4 der niederländischen Rechtsanwaltsordnung (*Advocatenwet*);
- *Beschwerdeführer*: der die Beschwerde einreichende Mandant oder dessen Vertreter;
- *Beschwerdebeauftragter*: der für die Behandlung der Beschwerde zuständige Anwalt.

Artikel 2 Anwendungsbereich

1. Diese Beschwerderegulation von SPIEGELER Rechtsanwälte findet Anwendung auf jeden zwischen SPIEGELER Rechtsanwälte und dem Mandanten geschlossenen professionellen Dienstleistungsvertrag.
2. Jeder bei SPIEGELER Rechtsanwälte tätige Anwalt stellt eine Behandlung von Beschwerden gemäß dieser Beschwerderegulation sicher.

Artikel 3 Ziele

Diese Beschwerderegulation hat zum Ziel:

- a. die Festlegung eines Verfahrens zur konstruktiven Behandlung von Mandantenbeschwerden innerhalb einer angemessenen Frist;
- b. die Festlegung eines Verfahrens zur Ursachenfindung von Mandantenbeschwerden;
- c. die Pflege und Verbesserung der bestehenden Mandantenbeziehungen mittels zufriedenstellender Beschwerdebehandlung;
- d. Mitarbeiter darauf zu schulen, mandantenfreundlich auf Beschwerden zu reagieren;
- e. die Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch Beschwerdebehandlung und Beschwerdeanalyse.

Artikel 4 Information zu Beginn der Dienstleistung

1. Diese Beschwerderegulation wurde auf der Webseite von SPIEGELER Advocaten veröffentlicht. Der Anwalt weist den Mandanten zu Beginn des

- Mandantenverhältnisses auf die Beschwerderegulung und deren Anwendbarkeit auf das Dienstleistungsverhältnis hin.
2. SPIEGELER Rechtsanwälte hat in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmt, welcher unabhängigen Partei oder Instanz eine Beschwerde die nach Behandlung nicht beigelegt werden kann zur Erlangung einer verbindlichen Entscheidung vorgelegt werden kann und hat dies bei der Auftragsbestätigung beziehungsweise zu Beginn des Mandantenverhältnisses angegeben.
 3. Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Beschwerderegulung die nach der Behandlung nicht beigelegt werden können, werden der Rechtbank Den Haag vorgelegt.

Artikel 5 internes Beschwerdeverfahren

1. Wenn sich ein Mandant mit einer Beschwerde an die Kanzlei wendet, wird diese Beschwerde an mr. M. Heffels weitergeleitet, der dadurch als Beschwerdebeauftragter fungiert. Betrifft die Beschwerde das Handeln von mr. M. Heffels selbst, fungiert mr. drs. A.J. Spiegelers als stellvertretende Beschwerdebeauftragte.
2. Der Beschwerdebeauftragte informiert die von der Beschwerde betroffene Person darüber, dass eine Beschwerde eingereicht wurde und gibt dem Beschwerdeführer und der betroffenen Personen die Möglichkeit, die Beschwerde zu erläutern bzw. auf diese zu reagieren.
3. Die von der Beschwerde betroffenen Person versucht gemeinsam mit dem Beschwerdeführer und gegebenenfalls dem Beschwerdebeauftragten eine Lösung zu finden.
4. Der Beschwerdebeauftragte behandelt die Beschwerde innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde oder informiert den Beschwerdeführer unter Angabe von Gründen über eine Abweichung von dieser Frist unter gleichzeitiger Nennung einer neuen Frist.
5. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer und die betroffene Person schriftlich über seine Beurteilung der Begründetheit der Beschwerde, gegebenenfalls begleitet von Empfehlungen.
6. Wenn eine Beschwerde zufriedenstellend beigelegt worden ist, unterzeichnen der Beschwerdeführer und die betroffene Person die Beurteilung der Begründetheit der Beschwerde.

Artikel 6 Vertraulichkeit und kostenlose Beschwerdebehandlung

1. Der Beschwerdebeauftragte und die von der Beschwerde betroffene Person wahren bei der Beschwerdebehandlung die Vertraulichkeit.

2. Für die Behandlung der Beschwerde werden dem Beschwerdeführer keine Kosten in Rechnung gebracht.

Artikel 7 Zuständigkeiten

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für die rechtzeitige Beschwerdebehandlung verantwortlich.
2. Die von der Beschwerde betroffene Person informiert den Beschwerdebeauftragten über möglichen Kontakt und mögliche Lösungsansätze.
3. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer über die Behandlung der Beschwerde.
4. Der Beschwerdebeauftragte führt eine Beschwerdeakte.

Artikel 8 Beschwerderegistrierung

1. Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde zusammen mit dem Beschwerdegegenstand.
2. Eine Beschwerde kann in mehrere Beschwerdegegenstände unterteilt werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte berichtet regelmäßig über die Behandlung von Beschwerden und spricht Empfehlungen für die Verhinderung von neuen Beschwerden sowie zur Verbesserung von Verfahren aus.
4. Mindestens einmal jährlich werden die Protokolle und Empfehlungen kanzleiintern besprochen und zur Beschlussfassung vorgelegt.