

GESCHILLENREGELING

1. Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming, de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst schriftelijk voor aan het Kantoor. Onze kantoorklachtenregeling of -brochure dient daarbij als leidraad.
2. Onderhavige regeling is tevens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.
3. U dient uw klacht aan het Kantoor schriftelijk voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.
4. U dient uw klacht te richten aan de externe klachtenfunctionaris van het Kantoor, mr F.M. van Venrooij, advocaat te (6413 JC) Hoensbroek, gemeente Heerlen aan de Akerstraat Noord 81;.
5. De klachtenfunctionaris zal de ontvangst van uw klacht binnen 48 uur aan u bevestigen.
6. De klachtenfunctionaris gebruikt bij de behandeling van de klacht een klachtenregistratieformulier.
7. De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
8. De klachtenfunctionaris zal bij afwijking van de termijn, bedoeld in artikel 7, daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven;
9. De klager en degene over wie is geklaagd zullen door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid worden gesteld een toelichting te geven op de klacht;
10. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
11. Mocht het Kantoor of de klachtenfunctionaris uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend opgelost hebben, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat ook voor u open wanneer het Kantoor of de klachtenfunctionaris niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.
12. U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van het Kantoor of de klachtenfunctionaris indienen bij de [Geschillencommissie Advocatuur](#) aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
13. [De Geschillencommissie Advocatuur](#) is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Daarnaast is [de Geschillencommissie Advocatuur](#) bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de [Geschillencommissie Advocatuur](#) wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000 en u uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere.
14. Uitspraken van de [Geschillencommissie Advocatuur](#) over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000. Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000 geen beroep kunt doen op een uitspraak van de [Geschillencommissie Advocatuur](#).
15. [De Geschillencommissie Advocatuur](#) is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Daarnaast is [de Geschillencommissie Advocatuur](#) bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de [Geschillencommissie Advocatuur](#) wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000 en u uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere.
16. Uitspraken van de [Geschillencommissie Advocatuur](#) over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000. Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000 geen beroep kunt doen op een uitspraak van de [Geschillencommissie Advocatuur](#).
17. Het Kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de [Geschillencommissie Advocatuur](#).
18. De [Geschillencommissie Advocatuur](#) behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij [die geschillencommissie](#).
19. U kunt het Reglement [Geschillencommissie Advocatuur](#) opvragen bij de secretaris van de Geschillencommissie Advocatuur, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Telefoon: 070-3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur).
20. De [Geschillencommissie Advocatuur](#) doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis en met uitsluiting van de gewone rechter, tenzij u het geschil aanhangig maakt als consument en u verklaart dat u het geschil door een bindend advies beslist wenst te zien of indien u zich binnen een maand u tot de gewone rechter wendt, zoals in artikel 7 en 8 van de algemene voorwaarden van het Kantoor is beschreven. Deze zijn gelijktijdig met de kantoorklachtenregeling aan u toegezonden. Tegen de uitspraak van de [Geschillencommissie Advocatuur](#) is geen hoger beroep mogelijk.
21. Meer informatie over de [Geschillencommissie Advocatuur](#) vindt u op de website www.degeschillencommissie.nl.
22. De advocaat verklaart onderhavige klachtenregeling van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan.