

KLACHTENREGLEMENT

Ontevreden over onze dienstverlening?

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze brochure geeft uitleg wat u dan te doen staat.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren voor te leggen aan ons kantoor. U kunt zich daarvoor wenden tot betreffende advocaat of tot de interne klachtencommissie bestaande uit mr. U.T. Hoekstra.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen zes weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Geschillencommissie Advocatuur

Ons kantoor neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Deze regeling is op 1 juni 1999 door de Nederlandse Orde van Advocaten in het leven geroepen. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te 's-Gravenhage voert de regeling uit.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis of in de vorm van een bindend advies. Dit laatste geldt alleen voor particuliere cliënten, als zij daar zelf de voorkeur aan geven.

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. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding.

De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000. Hogere schadeclaims kunt u ook voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot maximaal € 10.000 en uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor kan zelf ook onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie¹ behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Belangrijke adressen

De heer mr. U.T. Hoekstra
o.v.v. klachtencommissie
P/a Postbus 240
4330 AE Middelburg

Geschillencommissie Advocatuur
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon : 070 310 53 10
Telefax : 070 365 88 14
www.degeschillencommissie.nl

¹ Het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening of financiële aspecten, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet.