

Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur

- 1 Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.
- 2 Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan uw advocaat. Onze interne klachtenregeling dient bij de behandeling van uw klacht als leidraad. U dient uw klacht 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.
- 3 Ons kantoor zal een oplossing voor het gerezen probleem altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van de klacht. Mocht ons kantoor 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 ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.
- 4 De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die commissie. U kunt het reglement opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres;
Postbus 90600,
2509 LP Den Haag.
- 5 U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
- 6 Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 7 Is sprake van dienstverlening aan een particuliere cliënt dan voorziet het reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door ons kantoor wendt tot de gewone rechter. Ingeval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet dan is op de incasso arbitrage van toepassing.
- 8 De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie 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 schriftelijk afstand doet van het meerdere.
- 9 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.
- 10 De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Bijlage E. Klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klachtⁱ

Naam klachtontvanger

Naam cliënt

Nationaliteit

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

Fax nummer

Dossiernummer zaak

Betrokken advocaat

KLACHTOMSCHRIJVING

Besproken met betrokken advocaat op

INDIENING KLACHT

mondeling **schriftelijk**

CLASSIFICATIE KLACHTⁱⁱ

KLASSE I KLACHTEN OVER DE WERKWIJZE VAN/ DE BEJEGENING DOOR DE ADVOCaat

- a. onjuiste of krenkende uitlatingen
 - b. traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
 - c. onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
 - d. niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
 - e. onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
 - f. handelen zonder toestemming/ overleg
 - g. belangenverstrengeling
 - h. geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
 - i. beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
 - j. confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
 - k. fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
 - l. klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
 - m. intimidatie, chantage, dreigementen
 - n. ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
 - o. afspraken niet nakomen of frustreren
 - p. zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
 - q. overig
-

KLASSE II KLACHTEN OVER JURIDISCH-INHOUDELIJKE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING

- a. geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
- b. inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
- c. geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
- d. adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
- e. onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
- f. ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
- g. ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
- h. overig

**KLASSE III KLACHTEN OVER DE FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE
DIENSTVERLENING**

- a. excessief declareren
- b. ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/
verrekenen
- c. declaratie onvoldoende specificeren
- d. declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
- e. overige declaratieperikelen
- f. cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de
door de overheid gefinancierde rechtshulp
- g. financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
- h. overige toevoegingsperikelen
- i. overig

KLASSE IV KLACHTEN OVER DE PRAKTIJKVOERING IN HET ALGEMEEN

- a. onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- b. dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
- c. overig

Datum van invoering klachtenbestand

Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris Ja Nee Datum

TE ONDERNEMEN STAPPEN

Door betrokken advocaat

Door de klachtenfunctionaris

Datum schriftelijke reactie naar clientⁱⁱⁱ

UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT^{iv}

Handtekeningen

Betrokken advocaat:

Klachtenfunctionaris:

-
- i de klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven
- ii een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
- iii het kantoor dient de klacht binnen vier weken na indiening schriftelijk afgehandeld te hebben
- iv tot twaalf maanden na schriftelijke afhandeling van de klacht door het kantoor kan de cliënte de zaak nog voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur