

Korte uitleg Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur

1. Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing. 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. Bijgaande brochure geeft uitleg wat u dan kunt doen.
Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te 's-Gravenhage.

Interne klachtenregeling

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 of aan de heer mr. A.M. Rottier. Onze klachtenregeling of -brochure 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. De behandelaar of klachtenfunctionaris zal binnen 48 uur na ontvangst van een ingevuld klachtenformulier contact met u opnemen
4. . 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.

Externe klachtenregeling

5. 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:
Geschillencommissie Advocatuur
t.a.v. Secretaris Geschillencommissie Advocatuur
Bordewijklaan 46 (2e etage)
2591 XR 's-Gravenhage
tel. 070 - 310 53 10
Postbus 90600
2509 LP 's-Gravenhage
6. 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.
7. Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

8. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis over een zakelijke dienstverlening. 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 ook arbitrage van toepassing.
9. 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 € 10.000,00. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,00 en u schriftelijk afstand doet van het meerdere.
10. 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 € 10.000,00. Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000,00 geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.
11. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.