

Algemene informatie

Wij spannen ons ten volle in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Om die reden neemt ons kantoor deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Dat betekent onder meer dat u uw klachten eerst aan ons kantoor kenbaar dient te maken. Bij de behandeling en afhandeling van uw klacht hanteren wij onze klachtenregeling. Deze regeling wordt op verzoek aan u toegezonden of is te vinden op onze website: www.altena-advocaten.nl onder het kopje: "Meer over ons".

Wanneer wij er niet in slagen uw eventuele klachten over onze dienstverlening met u tot een oplossing te brengen, dan kunt u uw klachten voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Onderstaand wordt uitgelegd wat deze Commissie (niet) doet en de werkwijze.

De Geschillencommissie Advocatuur beslecht alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en/of uitvoering van onze dienstverlening, inclusief alle declaratiegeschillen overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. Dit reglement is op te vragen bij de Geschillencommissie en wordt u op uitdrukkelijk verzoek toegezonden.

Betreft het geschil een opdracht van een particuliere cliënt, dan voorziet het Reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wendt tot een gewone rechter. Ingeval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van een 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.

Betreft het geschil de opdracht van een zakelijke cliënt, dan voorziet het Reglement in arbitrage.

De belangrijkste/verkorte bepalingen van de Klachten- en Geschillenregeling zijn op de volgende pagina weergegeven. We wijzen u in het bijzonder op de termijnen die gelden in verband met het indienen van een eventuele klacht.

Klachten- en geschillenregeling advocatuur

Verkorte bepalingen klachten- en geschillenregeling

1. Zoals met u overeengekomen is op onze dienstverlening 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/klachtenfunctionaris. Onze klachtenregeling dient bij de behandeling van uw klacht als leidraad. Deze klachtenregeling vindt u op de website: www.altena-advocaten.nl onder het kopje: "Meer over ons" of wordt u op verzoek toegezonden.
3. 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.
4. In geval van gegrondverklaring van uw klacht(en) zal ons kantoor een oplossing voor het gerezen probleem schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van de klacht tenzij deze termijn wordt verlengd. 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.
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 de Geschillencommissie Advocatuur op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Het reglement kunt ook vinden op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl (onder: Geschillencommissie Advocatuur).
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

Klachten- en geschillenregeling advocatuur

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. 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.
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. 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.
11. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.