



## **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING SAMENSPRAAK**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, legt u uw bezwaren eerst voor aan uw eigen advocaat. Zij zal op uw bezwaren reageren en proberen deze weg te nemen. Mocht u daarover niet tevreden zijn, kunt u een officiële klacht indienen. Die wordt vervolgens door de klachtenfunctionaris, zijnde mr. A.C.M. Scharenborg, behandeld.

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.

De klachtenfunctionaris kan u en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid stellen een toelichting te geven. De klachtenfunctionaris zal u binnen vier weken na ontvangst van de klacht in een met redenen omkleed bericht informeren over de gegrondheid van de klacht, zo mogelijk met tegemoetkoming om de gevolgen van de klacht te compenseren, dan wel u binnen vier weken gemotiveerd berichten dat wordt afgeweken van voormelde termijn met vermelding van een nieuwe termijn.

Aan behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

Mocht uw klacht naar uw mening niet bevredigend zijn opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat u ook open wanneer uw bezwaren niet binnen vier weken na indiening van uw klacht zijn afgehandeld.

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van indiening van de klacht bij die commissie. U kunt het reglement opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van de klachtenfunctionaris indienen bij de Geschillencommissie op het hiervoor vermelde adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

Onbetaalde declaraties kunnen ter incasso worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

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 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 het dit niet, dan is op de incasso arbitrage van toepassing

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.

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.

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