

Klachtenregeling VerbeekdeCaluwé Advocaten

Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.

Ontevreden over onze dienstverlening?

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Als dat zo is kunt u een klacht indienen bij ons kantoor.

Interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over een nota van ons kantoor dan verzoeken wij u uw klacht eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. Dat kunt u mondeling of schriftelijk doen. Als u de klacht niet wilt bespreken met uw advocaat kunt u uw klacht ook direct indienen bij onze klachtenfunctionaris: mevr. mr. A.P.J.M. Verbeek.

Omdat het belangrijk is dat wij op tijd op de hoogte zijn van uw klacht, verzoeken wij u uw klacht in te dienen binnen drie maanden, nadat u kennis hebt genomen of redelijkerwijs hebt kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.

Na ontvangst van uw klacht zal de ontvangst daarvan per omgaande schriftelijk aan u worden bevestigd. Voor zover nodig, zult u binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht worden uitgenodigd voor een gesprek op ons kantoor. Wij streven er naar om binnen vier weken na binnenkomst van uw klacht een oplossing te vinden voor uw probleem. Over de afdoening van de klacht krijgt u dus binnen vier weken na binnenkomst van uw klacht schriftelijk bericht van ons kantoor.

Mocht ons kantoor uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend hebben opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. U kunt ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.

Geschillencommissie Advocatuur

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt uw klacht volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur ([website-link](#)) dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die commissie. U kunt het reglement van de commissie 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 ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur op bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

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

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak door middel van een 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.

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.