

## **KANTOORBROCHURE KLACHTEN**

### **Bent u ontevreden over mijn dienstverlening?**

Het 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 de dienstverlening. Deze brochure geeft uitleg wat u dan kunt doen.

### **Onze interne klachtenregeling**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie, verzoekt het kantoor u uw bezwaren eerst schriftelijk voor te leggen aan mr. Bisram.

In overleg met u zal het kantoor zo snel mogelijk een oplossing voor het gerozen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd.

Mocht het overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan het kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer het kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

De klager is geen kosten verschuldigd over het indienen en het in behandeling nemen van zijn/haar klacht.

### **Geschillencommissie Advocatuur**

Het 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.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van het kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 10.000 euro. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de

claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 10.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

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

**De Geschillencommissie<sup>1</sup> behandelt de zaak**

Volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

**Adressen**

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur  
Bordewijklaan 46 (2e etage)  
2591 XR Den Haag  
tel. 070 - 310 53 10  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

---

<sup>1</sup> het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening en/of financiële aspecten daarvan, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet.