

## KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING ADVOCATUUR

1. Op de dienstverlening van Advocatenkantoor Bisram is 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 (schriftelijk) voor aan mr. Bisram. De klachtenregeling en – brochure (te raadplegen via de website), 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. Voor deze procedure bent u geen kosten verschuldigd.
3. Het kantoor zal een oplossing voor het gerezen probleem altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van de klacht. Mocht het 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 het kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.
4. 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.
5. U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van het kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
6. Het kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
7. Is er 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 arbitrage van toepassing.
8. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffend de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie bevoegd te oordelen over schadeclaims



## Advocatenkantoor Bisram



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.

9. 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 schadeclaims van meer dan € 10.000,- geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.
10. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.