

KLACHTENREGLEMENT NIJHOF ADVOCATEN

Ontevreden over onze dienstverlening?

Ons kantoor zal er uiteraard 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 onze dienstverlening. Deze brief geeft uitleg wat u dan kunt doen.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie, verzoeken wij u uw bezwaren of klacht eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat.

In geval dat niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u zich wenden tot onze klachtenfunctionaris. In dat geval zal u gevraagd worden uw klacht schriftelijk kenbaar te maken. U dient uw klacht voor te leggen binnen drie (3) 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. Ook zult u worden uitgenodigd voor een gesprek met onze interne klachtenfunctionaris, waarbij ook de betrokken advocaat wordt gehoord.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Mocht ons 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 ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier (4) weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Geschillencommissie Advocatuur

Ons 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. Het reglement van de Geschillencommissie Advocatuur is desverzocht verkrijgbaar bij ons kantoor.

U kunt de klacht tot uiterlijk twaalf (12) maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Bij de indiening van de klacht bij de Geschillencommissie bent een u griffierecht verschuldigd.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere client wordt aangebracht of in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke clienten.

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat, declaratieafspraken en de hoogte van de declaratie in civiele zaken. 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 EUR 10.000,-. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal EUR 10.000,- waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

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

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Adressen:

Nijhof Advocaten
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Postbus 890
7301 BC Apeldoorn

Geschillencommissie Advocatuur
T.a.v. Secretaris
Postbus 90600
2509 LP 's-Gravenhage