

Klachtenregeling

1. Op onze dienstverlening is de 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 voor aan ons kantoor (ter attentie van mevrouw mr. M.L. Daniëls-Vetter of mr. Ph.A.J. Raaijmakers). Onze kantoorklachtenregeling of -brochure dient daarbij als leidraad. U dient uw klacht aan ons kantoor 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.
3. Ons kantoor zal een oplossing voor het gerezen probleem altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van de klacht. Mocht ons 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 ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld. U kunt het Reglement Geschillencommissie Advocatuur opvragen bij:
de secretaris van de Geschillencommissie Advocatuur
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon: 070-3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur)
4. U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
5. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis, tenzij u het geschil aanhangig maakt als consument en u verklaart dat u het geschil door een bindend advies beslist wenst te zien.
6. 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. Daarnaast is de Geschillencommissie Advocatuur 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 uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere.
7. 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.
8. Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
9. 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.
10. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

1. Our services are subject to the Regulations on Disputes for the Legal Profession.
2. If you are not satisfied with the quality of the services or the sum of the expense claim, please submit your objections to our office (addressed to mr. M.L. Daniëls-Vetter or mr. Ph.A.J. Raaijmakers). Our office complaints regulations or manual on disputes will be thereby guiding. You should file your complaint to us before three months as of the date on which you took cognizance of or reasonably could have taken cognizance of the act or omission that you are complaining about.
3. Our office will always send you confirmation of a solution to a problem within four weeks of the complaint having been filed. Should you be of the opinion that our office has failed to satisfactorily solve your complaint, you can file the complaint with the Disputes Committee for the Legal Profession. This is also possible if our office has failed to handle your complaint in writing within four weeks of it having been lodged.
You can request the Regulations on Complaints and Disputes for the Legal Profession from:
The secretary of the Disputes Committee for the Legal Committee
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telephone: 070-3105310 (Monday till Friday 9.00 till 17.00 hours)
4. You can file your complaint with the Disputes Committee for the Legal Profession at the above-mentioned address within twelve months of having received the written response from our office at the latest. Following this date, this option will cease to apply.
5. The Disputes Committee for the Legal Profession gives its judgment by arbitral award, unless you have instituted the proceedings on the dispute as a consumer and you state that you wish the dispute to be settled by binding advice.
6. The Disputes Committee for the Legal Profession is authorized to judge complaints with regard to the quality of the services provided by the lawyer and the sum of the invoice. The Disputes Committee for the Legal Profession is moreover authorized to judge the claims with regard to damage and loss to a sum of € **10,000** at the maximum. Higher claims can only be submitted to the Disputes Commission for the Legal Profession if the sum of the claim is restricted to € **10,000** and any greater sum is explicitly waived.
7. Decisions given by the Disputes Committee for the Legal Profession with regard to the quality of the services provided will not be irrevocable in any legal procedure instituted with the ordinary court with regard to a claim for damages in excess of € 10,000. This means that in the event of proceedings with the ordinary court concerning claims for damages in excess of € 10,000, you will not be able to invoke a decision given by the Disputes Committee for the Legal Profession.
8. Our office can submit unpaid invoices to the Disputes Committee for the Legal Profession for collection.
9. The Disputes Committee for the Legal Profession will handle the case in accordance with the Regulations on Disputes for the Legal Profession applicable at the time that the complaint is filed with the disputes committee.
10. The Disputes Committee for the Legal Profession will try the case to the exclusion of the ordinary court. It is not possible to appeal against a decision of the Disputes Committee for the Legal Profession.