

## **Klachtenreglement Hendriksen Advocatenkantoor**

### **Artikel 1 Begrip klacht**

Als een klacht wordt beschouwd iedere redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondelinge of schriftelijke uiting van de klant waarbij de klant zijn/haar ongenoegen uit over een van de onder artikel 2 opgesomde gronden.

### **Artikel 2 Gronden klacht**

Wanneer de klant ontevreden is over de wijze waarop de klant door de advocaat is behandeld of over de kwaliteit van de juridische dienstverlening of over de hoogte van de declaratie dan wel de praktijkvoering in het algemeen worden deze bezwaren voorgelegd aan de behandelend advocaat.

### **Artikel 3 Termijn en wijze indienen klacht**

De klant dient de klacht over facturen voor te leggen binnen twee weken na de factuurdatum. Klachten over andere gronden (handelen of nalaten te handelen door advocaat, kwaliteit dienstverlening, praktijkvoering in het algemeen) dient de klant uiterlijk binnen drie weken na het moment waarop de klant kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven. Een mondelinge klacht dient altijd opgevolgd te worden door een schriftelijke omschrijving van de klant van die mondelinge klacht. Zonder die schriftelijke omschrijving van de klant, kan de behandelend advocaat niet verplicht worden te reageren op de klacht van de klant.

### **Artikel 4 Gesprek behandelend advocaat**

Nadat de klacht is ontvangen, volgt een gesprek met de behandelend advocaat. Indien de klacht tijdens dit gesprek met de behandelend advocaat tot tevredenheid van de klant wordt opgelost, wordt die oplossing binnen vier weken na het gesprek schriftelijk aan de klant bevestigd en wordt de klacht daarmee beschouwd als te zijn afgehandeld.

### **Artikel 5 Gesprek klachtenfunctionaris**

Mocht het gesprek met de behandelend advocaat niet tot een oplossing leiden, dan volgt er altijd een gesprek met de klachtenfunctionaris, mr. T. Geerdink kantoor houdende te 7622 LG Borne aan het adres Nieuwe Kerkstraat 25. Indien tijdens dat gesprek een oplossing wordt overeengekomen, wordt die oplossing schriftelijk door de klachtenfunctionaris aan de klant bevestigd en wordt daarmee de klacht geacht te zijn afgehandeld. Mocht ook de klachtenfunctionaris geen oplossing met de klant terzake de klacht kunnen overeenkomen dan kan de klant een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

### **Artikel 6 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 commissie. De klant kan het Reglement Geschillencommissie Advocatuur opvragen bij de secretaris van de commissie op het adres: Postbus 90600 te 2509 LP Den Haag of bij Hendriksen Advocatenkantoor.

### **Artikel 7 Termijn indienen klacht bij Geschillencommissie Advocatuur**

De klant kan de klacht tot uiterlijk twaalf maanden na het gesprek met de klachtenfunctionaris indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres genoemd in artikel 6. Daarna vervalt deze mogelijkheid en worden klachten niet gegrond verklaard.

### **Artikel 8 Uitspraak Geschillencommissie Advocatuur**

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis over de zakelijke dienstverlening. Indien sprake is van dienstverlening aan de particuliere klant dan voorziet het Reglement Geschillencommissie Advocatuur in een bindend advies, tenzij de klant zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door de behandelend advocaat en/of de klachtenfunctionaris wendt tot de gewone rechter. Ingeval van een incasso van een vordering van Hendriksen Advocatenkantoor op een particuliere klant is alleen sprake van bindend advies indien de klant het openstaande factuurbedrag onder de Geschillencommissie Advocatuur stort. Indien de klant dit bedrag niet stort onder de commissie dan is op de incasso ook arbitrage van toepassing.

### **Artikel 9 Bevoegdheid Geschillencommissie Advocatuur**

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat, de hoogte van alle soorten declaraties en schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,00. De klant kan hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer de klant de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,00 en de klant schriftelijk afstand doet van het meerdere. Indien de klant zulks niet wenst, kan de klant zich wenden tot de civiele rechter.

### **Artikel 10 Gezag van gewijsde van de uitspraak van de geschillencommissie Advocatuur**

Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een gerechtelijke procedure bij de civiele rechter ten aanzien van schadeclaims met een vordering boven de € 10.000,00. Dit betekent dat de klant in een gerechtelijke procedure bij de civiele rechter over een schadeclaim boven de € 10.000,00 geen beroep kan doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.

### **Artikel 11 Geschillencommissie Advocatuur of civiele rechter en hoger beroep**

De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de civiele rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

### **Artikel 12 Klacht bij de Deken**

De klant kan er, na een gesprek met de behandelend advocaat en/of klachtenfunctionaris, ook voor kiezen een klacht in te dienen bij de Deken van het arrondissement Overijssel. Via de link [Orde van Advocaten - Overijssel \(advocatenorde-overijssel.nl\)](http://Orde van Advocaten - Overijssel (advocatenorde-overijssel.nl)) kan worden gecontroleerd wie de Deken is.