

1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 De opdrachtnemer: de advocaat die de overeenkomst van opdracht met de cliënt sluit, hierna te noemen 'de advocaat'.
- 1.2 Cliënt: de opdrachtgever en contractspartij van de advocaat of de praktijkrechtspersoon.
- 1.3 Advocaat: de advocaat, die de overeenkomst van opdracht uitvoert.
- 1.4 Klachtenfunctionaris: de persoon die overeenkomstig de Verordening op de advocatuur [Voda] belast is met de afhandeling van klachten.
- 1.5 Klacht: klacht van de cliënt over de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van declaraties.

2. Klachtenregeling

- 2.1 Klachten van de cliënt over de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van declaraties kunnen door de cliënt bij de advocaat worden ingediend. De advocaat is aangewezen als klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 6:28 Voda. Deze klachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen. Voor de indiening van een klacht gelden geen vormvereisten.
- 2.2 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die de advocaat met de cliënt is aangegaan.
- 2.3 De advocaat beantwoordt de klacht schriftelijk, binnen één maand na ontvangst, met redenen omkleed en geeft daarbij een oordeel over de al of niet gegrondheid van de klacht. Kan een antwoord niet binnen die termijn worden gegeven dan meldt de advocaat zulks aan de cliënt en waarom, waarbij tevens wordt aangegeven binnen welke termijn de reactie wordt gegeven. Indien de cliënt een klacht mondeling heeft geuit vat de advocaat de klacht tevens samen, in de antwoord-brief. Een brief kan per e-mail worden verstuurd.
- 2.4 De advocaat nodigt de cliënt in het antwoord als in 2.3 bedoeld uit om de klacht in persoon mondeling toe te lichten. De advocaat streeft er naar klachten zoveel mogelijk in der minne te regelen met de cliënt. Afspraken worden door de advocaat schriftelijk vastgelegd.
- 2.5 Aan de afhandeling van de klacht als in 2.1 tot en met 2.4 bedoeld zijn geen kosten verbonden.
- 2.6 Indien de klacht na de behandeling overeenkomstig deze regeling niet is opgelost, kan deze ter verkrijging van een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter, tenzij advocaat en cliënt anders schriftelijk overeenkomen door middel van een overeenkomst tot arbitrage bedoeld in artikel 1020 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering of door middel van een vaststellingsovereenkomst bedoeld in artikel 900 van boek 7 Burgerlijk Wetboek.

3. Geschillenbeslechting

- 3.1 Alle klachten van cliënten betreffende de overeenkomst en de uitvoering daarvan worden uitsluitend door de burgerlijke rechter beslecht, tenzij tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Klachten die uitsluitend van tuchtrechtelijke aard zijn kunnen bij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam worden ingediend. Het adres van de Deken is Paulus Potterstraat 18 te (1071 DA) Amsterdam. Telefoon 020-5896000.