

## **Klachten- en geschillenregeling Emvz-advocatuur**

### **Toepassingsbereik**

1. Op de dienstverlening van Emvz-advocatuur is deze Klachtenregeling, alsmede de Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.

### **Interne klachtenprocedure**

2. Wanneer u ontevreden bent over (de kwaliteit van) de dienstverlening van Emvz-advocatuur en/of over de declaratie, dan wordt u verzocht om uw bezwaren in eerste instantie voor te leggen aan Mr E.M. van Zuuk. U kunt uw bezwaren echter ook (meteen of daarna) voorleggen aan een externe klachtenfunctionaris, te weten: Mr E. Schriemer, Bolwerk Advocatuur, gevestigd te (8031 ES) Zwolle aan de Burgemeester van Roelenweg 27a (tel: 038-4255999). U dient uw klacht te melden binnen 3 maanden na het moment waarop u kennis nam van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Indien u uw bezwaren voorlegt aan de klachtenfunctionaris dan stelt deze Mr E.M van Zuuk in kennis van het indienen van de klacht en stelt hij klager en Mr E.M. van Zuuk in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Mr E.M. van Zuuk tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris stelt de klager en Mr E.M. van Zuuk schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en Mr E.M. van Zuuk het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### **Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling**

4. Degene over wie is geklaagd en de klachtenfunctionaris nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Extern klachtenrecht**

5. Mocht de klacht na behandeling door de klachtenfunctionaris niet zijn opgelost, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw klacht eerst aan de hierboven genoemde externe klachtenfunctionaris (Mr E. Schriemer) heeft voorgelegd en deze de klacht behandeld heeft. Deze weg staat ook voor u open wanneer door de externe klachtenfunctionaris niet binnen de hierboven onder punt 3 genoemde termijn schriftelijk op uw klacht is gereageerd.
6. U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de onder punt 3 genoemde schriftelijke reactie (het oordeel) van de klachtenfunctionaris indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) kantoorhoudende te (2591 XR) Den Haag aan de Bordewijklaan 46 (tel. 070-3105310).

7. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis of in de vorm van een bindend advies. Dit laatste geldt alleen voor particuliere cliënten, als zij daar zelf de voorkeur aan geven.
8. 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,-. Hogere schadeclaims kunt u ook voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot maximaal € 10.000,- en uitdrukkelijk 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,-. Dat betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schade van meer dan € 10.000,- geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.
10. Mr E.M van Zuuk kan zelf onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Het kantoor heeft echter ook de bevoegdheid de gewone rechter in te schakelen.
11. De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie.
12. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.