

Klachtenregeling Bartels Sueters Rassa Aanbestedingsadvocaten

Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.

Ontevreden over onze dienstverlening?

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Als dat zo is kunt u een klacht indienen bij ons kantoor.

Interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over een nota van ons kantoor dan verzoeken wij u uw klacht eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. Dat kunt u mondeling of schriftelijk doen. Als u de klacht niet wilt bespreken met uw advocaat kunt u uw klacht ook direct indienen bij een van onze klachtenfunctionarissen: mevr. drs. M. (Matty) van Sloten of mr. L.J.W. (Leopold) Sueters.

Omdat het belangrijk is dat wij op tijd op de hoogte zijn van uw klacht is verzoeken wij u uw klacht in te dienen binnen drie maanden, nadat u kennis hebt genomen of redelijkerwijs hebt kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.

Na ontvangst van uw klacht zal de ontvangst daarvan per omgaande schriftelijk aan u worden bevestigd. Voor zover nodig, zult u binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht worden uitgenodigd voor een gesprek op ons kantoor. Wij streven er na om binnen vier weken na binnenkomst van uw klacht een oplossing te vinden voor uw probleem. Over de afdoening van de klacht krijgt u dus binnen vier weken na binnenkomst van uw klacht schriftelijk bericht van ons kantoor.

Mocht ons kantoor uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend hebben opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. U kunt ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.

Geschillencommissie Advocatuur

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt uw klacht volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die commissie. U kunt het reglement van de commissie opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070 - 310 53 10 of downloaden via de site van de Nederlandse Orde van Advocaten (www.advocatenorde.nl via de menukeuzes Bedrijven – Problemen met uw advocaat?) . U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de

schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur op bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

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

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak door middel van een arbitraal vonnis over een zakelijke dienstverlening. Is sprake van dienstverlening aan een particuliere cliënt dan voorziet het reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door ons kantoor wendt tot de gewone rechter.

In geval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet dan is op de incasso ook arbitrage van toepassing.

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie 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 schriftelijk afstand doet van het meerdere. 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.

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

Contactgegevens:

Bartels Sueters Rassa Aanbestedingsadvocaten

Julianaplein 21

5211 BB 's-Hertogenbosch

Tel: 073-614 8000

Fax: 073-614 7620

E-mail mr. Leopold Sueters: l.sueters@aanbestedingsadvocaten.nl