

Klachtenregeling HM Law Amsterdam Rotterdam

1. Inleiding

- a. HM Law Amsterdam Rotterdam (“HM Law”) heeft een klachtenregeling advocatuur (“regeling”) die hieronder is weergegeven. Deze regeling bevat procedures voor de behandeling van klachten van opdrachtgevers over de dienstverlening door een advocaat van HM Law (“advocaat”).
- b. Indien HM Law er niet in slaagt om klachten van een opdrachtgever over de dienstverlening door een advocaat met toepassing van deze regeling op een voor die opdrachtgever aanvaardbare wijze op te lossen, kan de opdrachtgever zich wenden tot de Geschillencommissie Advocatuur (hierna: de Geschillencommissie) overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur of de gewone civiele rechter.

Klachtenfunctionaris Advocatuur:

Mr R.P.M. van Leeuwen
postbus 92244
1090 AE Amsterdam

Plaatsvervanger:

Mr N. Hoogeboom
Sluisjesdijk 155
3087 AG Rotterdam

2. Begripsbepalingen

In deze regeling hebben de volgende begrippen de volgende betekenis:

- **klacht:** iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening door een advocaat van HM Law over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
- **klager:** de cliënt of de vertegenwoordiger die een klacht bij HM Law indient;
- **klachtenregeling:** de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten;
- **klachtenfunctionaris:** de advocaat van HM Law die belast is met de afhandeling van de klacht;
- **HM Law:** HM Law B.V. gevestigd te Amsterdam en kantoor houdende aan de Sem Presserhof 117 1087 JE Amsterdam respectievelijk Riverside Law B.V. gevestigd te Sassenheim, mede kantoor houdende aan de Sluisjesdijk 155, 1087 AG Rotterdam.



3. Doel

De regeling heeft onder meer tot doel om vaste procedures te hebben om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een voor alle partijen constructieve manier af te handelen.

4. Klacht indienen

De klager stuurt de schriftelijke klacht ("klacht") aan de klachtenfunctionaris van HM Law. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

De klacht dient de naam en het adres van de klager en/of zijn vertegenwoordiger, de datum en omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht te bevatten en ondertekend te zijn. HM Law kan besluiten een klacht niet te behandelen indien deze niet aan de hiervoor bedoelde vereisten voldoet. In dat geval stelt HM Law de klager in de gelegenheid om binnen twee weken na verzending van het bericht van HM Law aan klager, de klacht conform bedoelde vereisten aan te vullen. Blijft binnen die termijn een dergelijke aanvulling uit, dan zal HM Law de klacht niet in behandeling nemen. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

5. Bevestiging van ontvangst

Uiterlijk binnen tien werkdagen na de ontvangst van de conform de daarvoor geldende vereisten ingediende respectievelijk aangevulde klacht, bevestigt HM Law de ontvangst daarvan aan de klager. Deze bevestiging bevat in elk geval de naam van de behandelend klachtenfunctionaris en het verloop van de klachtprocedure.

6. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris informeert de betrokken advocaat ("advocaat") over de klacht. De advocaat wordt door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld om binnen een door de klachtenfunctionaris gestelde termijn schriftelijk op de inhoud van de klacht te reageren.

De klachtenfunctionaris is gerechtigd om alle informatie in te winnen die hij voor een goede behandeling en beoordeling van de klacht nodig acht.

Voor zover de klachtenfunctionaris het opportuun acht, of indien de klager en/of de advocaat daarom verzoeken, roept de klachtenfunctionaris beide partijen op om te worden gehoord. De klachtenfunctionaris bepaalt plaats, datum en tijd en informeert partijen schriftelijk. Van deze hoorzitting maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijk verslag. Aan partijen wordt hiervan op verzoek een kopie verstrekt.



7. Termijnen

In beginsel handelt de klachtenfunctionaris de klacht af binnen vier weken na ontvangst daarvan. De klachtenfunctionaris kan die termijn verlengen, in beginsel met vier weken, indien er zich omstandigheden voordoen waardoor de klacht niet binnen de eerste termijn van vier weken kan worden afgewikkeld. De klachtenfunctionaris informeert de klager en advocaat schriftelijk omtrent de redenen van een langere termijn en noemt de termijn waarbinnen een beslissing zal worden gegeven.

8. Afwikkeling van het geschil

De klachtenfunctionaris draagt waar mogelijk een oplossing aan en geeft waar nodig een oordeel. De klachtenfunctionaris informeert de klager en de advocaat schriftelijk over zijn oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht.

Indien de klager zich niet in de oplossing en/of het oordeel van de klachtenfunctionaris kan vinden, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Advocatuur (hierna: de Geschillencommissie) overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur of de gewone civiele rechter.