

KLACHTENREGELING

Ontevreden over onze dienstverlening?

Escamp Advocatuur doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. Om zo snel en adequaat mogelijk te kunnen reageren op uw klachten beschikt ons kantoor over een in samenwerking met de Nederlandse Orde van Advocaten ontwikkelde interne klachtenregeling en zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Hieronder leest u meer over beide procedures.

Interne klachtprocedure

Wanneer een cliënt ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie dient deze de bezwaren allereerst voor te leggen aan het kantoor. De cliënt dient de bezwaren te melden binnen drie maanden na het moment waarop hij kennis nam van het handelen of nalaten dat tot zijn klacht aanleiding heeft gegeven. Voor het digitaal indienen van de bezwaren, kan het e-mailadres info@escampadvocatuur.nl worden gebruikt. Het kantoor gaat in overleg met de cliënt om zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing wordt altijd schriftelijk aan de cliënt bevestigd. Mocht het overleg al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris in de ogen van de cliënt niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan de cliënt een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. De cliënt kan de klacht ook indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur wanneer het kantoor niet binnen vier weken na het indienen van diens bezwaren schriftelijk op de klacht heeft gereageerd.

Geschillencommissie Advocatuur

Het kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te Den Haag. Cliënten kunnen een klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van het kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. 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. Het kan ook zijn dat een cliënt vindt dat hij recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000. Hogere schadeclaims kan de cliënt alleen voorleggen aan

de Geschillencommissie Advocatuur wanneer hij de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000, waarbij hij schriftelijk afstand doet van het meerdere. Het kantoor kan zelf onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Het kantoor heeft echter ook de bevoegdheid de gewone rechter in te schakelen. De Geschillencommissie behandelt zaken volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk. Cliënten kunnen hun klacht richten aan de secretaris van de Geschillencommissie Advocatuur, postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. De Geschillencommissie Advocatuur is gevestigd aan de Bordewijklaan 46 (2e etage), 2591 XR te Den Haag en is te bereiken op telefoonnummer: 070-3105310.