

## kantoorklachtenregeling

---

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over een aspect van onze dienstverlening. Deze kantoorklachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u om uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. Mocht dit niet tot resultaat leiden dan kunt u zich wenden tot onze klachtenfunctionaris mr. M.M. Schoots. Wij proberen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het probleem te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. De interne klachtenregeling SchootsGunter Familierecht vindt u **hier**.

Mocht ons overleg onverhoopt niet leiden tot een voor u bevredigend resultaat dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas als u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open als ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

### **Geschillencommissie Advocatuur**

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur, hierna genoemd de Geschillencommissie. Deze Geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te Den Haag. U kunt uw klacht tot uiterlijk 12 maanden na datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis of een bindend advies. De Geschillencommissie is bevoegd te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op een schadevergoeding. De Geschillencommissie is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag

van maximaal € 10.000. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000 en u nadrukkelijk schriftelijk afstand doet van het meerdere. Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk. Aan de behandeling van uw klacht zijn kosten verbonden. Deze liggen gemiddeld tussen de € 25 en € 250. De hoogte van het bedrag hangt af van de inhoud van uw klacht. Indien u door de Geschillencommissie in het gelijk gesteld wordt, wordt het bedrag aan u geretourneerd. U kunt uw klacht digitaal indienen via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

**Geschillencommissie Advocatuur:**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel: 070-310 53 10 (09.00-17.00 uur)

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)