



W Advocatenkantoor

INTERNE KLACHTREGELING

0. Deze klachtenregeling wordt door opdrachtgever strikt doorgenomen en is openbaar toegankelijk. W Advocatenkantoor hanteert deze klachtenregeling.

1. Wanneer de opdrachtgever ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening en/of de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst van opdracht door W Advocatenkantoor en/of de hoogte van de declaratie van W Advocatenkantoor afkomstig, dient de opdrachtgever zijn/haar klacht(en) schriftelijk (per brief en per email) en deugdelijk gemotiveerd voor te leggen aan mr. Y. Wong en wel binnen drie maanden na het moment waarop opdrachtgever kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de ontevredenheid aanleiding heeft gegeven.

Kantooradres: Joos Banckerplantsoen 28, 1056 LC Amsterdam / emailadres: info@wadv.nl

2. Mr. Y. Wong zal als optredend klachtenfunctionaris een oordeel over het gerezen probleem schriftelijk en met redenen omkleed aan opdrachtgever voorleggen binnen twee weken na ontvangst van de klacht(en).

Bij afwijking van deze termijn doet mr. Y. Wong daarvan een met redenen omklede melding aan opdrachtgever, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven. Zou mr. Y. Wong extra informatie benodigd hebben, dan dient opdrachtgever binnen twee weken te reageren.

Zowel opdrachtgever als mr. Y. Wong worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht. Dit kan telefonisch of middels een bezoek ten kantore of bij opdrachtgever. Opdrachtgever dient zich ervoor in te spannen dit gesprek te ervaren en met mr. Y. Wong te verstaan. Opdrachtgever stelt daarbij de nodige vragen.

3. De behandeling van een klacht is in eerste instantie gericht op het zoeken naar een oplossing die zowel voor de opdrachtgever als voor W Advocatenkantoor acceptabel is. Partijen gedragen zich naar de maatstaven van de tussen partijen geldende beginselen van redelijkheid en billijkheid, het Nederlands verbintenissenrecht en het tuchtrecht.

Als de afhandeling van de klacht niet leidt tot tevredenheid van de cliënt, kan het geschil elders te worden voorgelegd (zie Geschillencommissie onder artikel 6 hieronder). Altijd kan het geschil met professionele en gespecialiseerde rechtsbijstand aan de rechtbank Amsterdam worden voorgelegd.

4. Mr. Y. Wong stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan partijen. Het oordeel wordt door mr. Y. Wong in persoon óf telefonisch toegelicht; opdrachtgever dient hiervoor beschikbaar te zijn. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid het oordeel kritisch te begrijpen.

5. Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van deze klacht. De klacht wordt door mr. Y. Wong vertrouwelijk in behandeling genomen met adequate interne registratie (met vermelding klachtonderwerp)/periodieke evaluatie.

Opdrachtgever behandelt de met de klacht gebezigde informatie zorgvuldig.

Deze regeling is tevens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van W Advocatenkantoor werkzame personen.

GESCHILLENCOMMISSIE

6. W Advocatenkantoor neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur zowel voor Consumenten als voor Bedrijven (Zakelijk). De toepasselijkheid van de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur komt tot stand door ondertekening van de opdrachtbevestiging.

Wanneer W Advocatenkantoor er niet in slaagt eventuele klachten van opdrachtgever (zoals bedoeld in artikel 1.) op de wijze als bedoeld in artikel 2. tot een oplossing te brengen dan kan opdrachtgever zijn klachten voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, welk reglement eveneens op het kantoor van W Advocatenkantoor ter inzage ligt en op eerste verzoek wordt toegezonden. Opdrachtgever kan het reglement ook opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur, Postbus 90600 te (2509 LP) Den Haag.

Deze weg staat ook open voor opdrachtgever wanneer W Advocatenkantoor niet tijdig na het indienen van de bezwaren heeft gereageerd en/of indien de interne klachtenregeling niet tot een oplossing heeft geleid. De mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie vervalt ook indien opdrachtgever niet binnen 12 maanden nadat W Advocatenkantoor een oordeel heeft gegeven, de klacht aan de Geschillencommissie Advocatuur heeft voorgelegd.

7. Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en/of de uitvoering van de dienstverlening van W Advocatenkantoor, inclusief alle declaratiegeschillen, worden bij wege van bindend advies beslecht overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, onverminderd de bevoegdheid van W Advocatenkantoor om zich naar haar keuze met buitengerechtelijke kosten-, rente- en proceskostenvorderingen tot de gewone rechter te wenden indien de opdrachtgever het declaratiegeschil niet binnen een maand na schriftelijk tot betaling te zijn gesommeerd, bij de Geschillencommissie aanhangig heeft gemaakt.

8. De Geschillencommissie Advocatuur is niet bevoegd te oordelen over klachten waarbij een schadevordering van meer dan € 25.000,- wordt ingesteld, tenzij schriftelijk afstand wordt gedaan van het meerdere, dan wel klachten van louter tuchtrechtelijke aard.

9. Indien opdrachtgever en/of W Advocatenkantoor zich niet kan verenigen met het bindend advies zoals bedoeld in artikel 7, dient vernietiging daarvan binnen 3 maanden na de uitspraakdatum te worden gevorderd bij de bevoegde rechtbank. Het is opdrachtgever bekend dat W Advocatenkantoor procedureel gerechtigd is tot het instellen van tegenvorderingen en buitengerechtelijke kosten-, rente- en proceskostenvorderingen.

TUCHTRECHT

10. Het staat de opdrachtgever vrij om, ook indien de opdrachtgever van mening is dat zijn/haar klacht ook na het doorlopen van de procedure als bedoeld in artikel 1. tot en met 5. niet naar tevredenheid zijn opgelost, of indien de Geschillencommissie niet bevoegd is om over de desbetreffende klacht uitspraak te doen, een klacht in te dienen bij de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten (www.advocatenordeamsterdam.nl). Opdrachtgever dient alle met de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten gedeelde correspondentie met W Advocatenkantoor te delen.

De Amsterdamse Orde van Advocaten is te bereiken op 020-5896000.