

## **Klachtenregeling Bossers Advocatuur**

### **Klachtenfunctionaris**

Bossers Advocatuur voldoet aan de Kwaliteitsstandaard Advocatuur. Bossers Advocatuur stelt het belang van de cliënt voorop en spant zich maximaal in om u van dienst te zijn. Hebt u toch klachten over de dienstverlening van Bossers Advocatuur? De klachtenfunctionaris binnen kantoor is mevrouw mr. J.M. Bossers. U kunt bij haar ook terecht voor vragen over dienstverlening van Bossers Advocatuur.

### **Schriftelijk indienen en antwoorden**

Bij ontvangst van de schriftelijke klacht onderzoekt de klachtenfunctionaris de zaak nader. U ontvangt binnen 14 (veertien) dagen een antwoord. Indien het niet mogelijk is u binnen 14 dagen een inhoudelijk antwoord te geven, informeert Bossers Advocatuur u over de termijn waarbinnen u de inhoudelijke reactie tegemoet kunt zien. Volgens de interne klachtenregeling dient elke klacht binnen acht weken te worden afgehandeld. U wordt altijd schriftelijk over de oplossing geïnformeerd.

### **Onbevredigend resultaat**

Mocht het overleg met de klachtenfunctionaris in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden, kunt u bij de Geschillencommissie Advocatuur een klacht indienen. Het indienen van een klacht kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan Bossers Advocatuur heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer de klachtenfunctionaris niet binnen acht weken na het indienen van uw bezwaar schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

### **Geschillencommissie Advocatuur**

Bossers Advocatuur is sinds 1 november 2015 bij de Geschillencommissie Advocatuur aangesloten. Het reglement is op de vragen bij de secretaris van de Geschillencommissie Advocatuur (telefoonnummer 070-3105310) of te downloaden op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Hierin is onder meer vermeld dat geschillen worden beslecht door bindend advies of – in de daarin omschreven gevallen – door arbitrage. De Geschillencommissie Advocatuur is een onderdeel van de - door de overheid erkende - Stichting Geschillencommissies, gevestigd in Den Haag. 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 een geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. Voor meer informatie kunt u ook terecht op: [www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl)



**GESCHILLENCOMMISSIE  
ADVOCATUUR**

### **Uitspraak Geschillencommissie Advocatuur**

U kunt uw klacht tot uiterlijk 12 (twaalf) maanden na de datum van de schriftelijke afhandeling door Bossers Advocatuur bij de Geschillencommissie Advocatuur indienen. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten. Indien het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht, is de uitspraak in de vorm van een bindend advies.

## **Schadevergoeding**

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Wanneer u vindt dat u recht heeft op een schadevergoeding, is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,-. Hogere schadeclaims kunt u alleen aan de Geschillencommissie Advocatuur voorleggen wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000,-, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Bossers Advocatuur kan zelf onbetaalde declaraties ter incasso aan de Geschillencommissie Advocatuur voorleggen. Bossers Advocatuur heeft echter ook de bevoegdheid de gewone rechter in te schakelen.