

## **Interne klachtenregeling en aansluiting bij de Geschillencommissie advocatuur**

### *Interne klachtenregeling*

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of declaraties van CB de Jong Legal, verzoeken wij u uw bezwaren aan ons voor te leggen. U wordt verzocht zich daartoe eerst te wenden tot de behandelend advocaat, mr. C.B. de Jong. Als blijkt dat u met deze niet tot een vergelijk kunt komen, kunt u zich schriftelijk wenden tot mevrouw mr. E.G. Frishman-Jansen, de klachtenfunctionaris. Mevrouw mr. E.G. Frishman-Jansen is ook advocaat. Zij houdt kantoor in hetzelfde kantoorpand als CB de Jong Legal te (1017 BV) Amsterdam aan de Herengracht 503 en is verbonden aan het advocatenkantoor JFR Legal. Om een onafhankelijke behandeling van uw klacht te bevorderen heeft CB de Jong Legal mevrouw E.G. Frishman-Jansen gevraagd om in voorkomend geval voor CB de Jong Legal de taak van klachtenfunctionaris op zich te nemen en zij heeft zich daartoe bereid verklaard.

U dient uw klacht binnen drie maanden nadat deze is ontstaan dan wel dat u daarmee bekend had kunnen zijn, schriftelijk bij de klachtenfunctionaris te hebben ingediend. Na ontvangst van uw schriftelijke klacht, zal de klachtenfunctionaris in overleg treden met de behandelende advocaat. Na dit overleg zal worden getracht met u een oplossing te vinden voor het gerezen probleem. Als dit niet mogelijk blijkt, zal er een oordeel worden gegeven betreffende uw klacht. Zowel een eventuele oplossing als een oordeel over uw klacht, zal schriftelijk aan u worden medegedeeld. Wij streven ernaar om binnen twee weken nadat wij uw klacht hebben ontvangen, u daarvan mededeling te doen. Daarbij zal zo mogelijk worden vermeld hoe wij met u in overleg wensen te treden om tot een oplossing te komen. Mocht het niet mogelijk blijken om een voor partijen bevredigende oplossing te vinden dan zult u dit, alsmede het oordeel van de klachtenfunctionaris, binnen twee weken nadien worden bericht.

### *Geschillencommissie Advocatuur*

CB de Jong Legal is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur consumenten en advocatuur zakelijk. Voor het geval een eventuele klacht niet conform onze interne klachtenregeling naar tevredenheid kan worden opgelost, dan kunt u uiterlijk na 12 maanden na de interne afhandeling van uw klacht een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Wij wijzen u erop dat u zich pas tot de Geschillencommissie Advocatuur kunt wenden, nadat u uw bezwaren eerst schriftelijk conform onze interne klachtenregeling aan het kantoor heeft voorgelegd. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van een klacht bij die commissie. U kunt het reglement opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Is sprake van dienstverlening aan een particuliere cliënt dan voorziet het reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door ons kantoor wendt tot de gewone rechter.

Ingeval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de geschillencommissie stort. Doet hij dit niet dan is op de incasso arbitrage van toepassing.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij arbitraal vonnis of in de vorm van een bindend advies. Dit laatste geldt alleen voor particuliere cliënten, als zij daar zelf de voorkeur aan geven. 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. Daarnaast is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000 (inclusief BTW). Desgewenst kunt u ook hogere schadeclaims voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur, maar op voorwaarde dat u de hoogte van de claim beperkt tot maximaal € 10.000 (inclusief BTW) en uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere. In afwijking van onze algemene voorwaarden, oordeelt de Geschillencommissie Advocatuur met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.