



## **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING GONESH ADVOCATUUR (ex artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)**

Op de dienstverlening van Gonesh Advocatuur is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening van Gonesh Advocatuur of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan uw advocaat.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1.1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris: de advocaat die door Gonesh Advocatuur is belast met de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Gonesh Advocatuur en de cliënt.

2.2. Mr. drs. A.J.F. Gonesh draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 Doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening**

4.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de kantoorsite van Gonesh Advocatuur. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht in de opdrachtbevestiging en algemene voorwaarden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2. Mocht uw klacht als bedoeld in artikel 1 naar uw mening niet bevredigend zijn opgelost, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat ook voor u open wanneer uw klacht niet binnen vier weken na het indienen daarvan schriftelijk is afgehandeld.

4.3. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die commissie.

U kunt het reglement opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres:

Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG

4.4. U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

4.5. Gonesh Advocatuur kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

4.6. Is er 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 Gonesh Advocatuur 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.

4.7. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,-- (zegge: tienduizend euro).

4.8. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,-- (zegge: tienduizend euro) en u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

4.9. Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000,-- (zegge : tienduizend euro). Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000,-- (zegge: tienduizend euro) geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.

4.10 De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

### **Artikel 5 Interne klachtprocedure**

5.1. Mr. drs. A.J.F. Gonesh draagt er zorg voor dat de klacht wordt doorgeleid naar de in artikel 7.2 genoemde klachtenfunctionaris.

5.2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd daarvan in kennis en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

5.3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

5.5. De klachtenfunctionaris 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.

5.6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### **Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

6.1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 Verantwoordelijkheden**

7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2. De klachtenfunctionaris is mr. V.K.S. Budhu Lall, kantoorhoudend aan de Zuid Hollandlaan 7 te 2596 AL Den Haag, ten kantore van Meijer Advocaten en Belastingadviseurs.

7.3. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.4. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### **Artikel 8 Klachtregistratie**

8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klacht en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8.4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.