

Externe klachtenregeling Van Waesberghe Advocatuur

Indien VWA er via haar interne klachtenregeling niet in slaagt uw klacht naar tevredenheid op te lossen, kunt u uw klacht voorleggen aan:

1. de Geschillencommissie Advocatuur (bij eenzijdige belangenbehartiging);
2. de klachtencommissie van de vereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (bij mediation).

1) Geschillencommissie Advocatuur

Indien u uw bezwaren heeft voorgelegd aan het kantoor via de interne kantoorklachtenregeling en deze zijn naar uw mening niet bevredigend opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. U dient uw klacht in te dienen binnen 12 maanden na ontvangst van de schriftelijke reactie van VWA. Deze weg staat ook voor u open wanneer VWA niet binnen 4 weken na het indienen van uw bezwaren, deze schriftelijk heeft afgehandeld. Voor de behandeling van uw klacht bent u klachtengeld verschuldigd. Meer informatie over het geldende tarief vindt u op de site van de Nederlandse Orde van Advocaten: www.advocatenorde.nl/3295/advocaten/klachtenregeling.

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 € 10.000,00. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,00 en u uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere. Daarnaast kan VWA onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een bindend advies voor particuliere cliënten en in de vorm van een arbitraal vonnis voor zakelijke cliënten. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. 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 € 10.000,00. Dit betekent dat de cliënt in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000,00 geen beroep kan doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die geschillencommissie. U kunt het Reglement Geschillencommissie Advocatuur downloaden via: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur.

2) Het bestuur van de vFAS (bij mediation)

Indien u onverhoopt niet tevreden bent over de wijze waarop de mediation is verlopen, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie voor de Advocatuur of aan het bestuur van de vereniging Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS). De behandeling van de klacht door het bestuur van de vFAS is kosteloos. Het klachtenreglement van de vFAS is te downloaden via: www.verenigingfas.nl/klachtenreglement.

Wassenaar, 1 juli 2018