

KANTOORKLACHTENREGELING

1. Introductie

- 1.1 Bij CB Law streven we naar dienstverlening van hoge kwaliteit. Indien u desondanks niet tevreden bent over de dienstverlening van een van onze juristen, of over een aan u verzonden factuur van CB Law, meld uw klacht dan aan ons. In overeenstemming met onderstaande kantoorklachtenregeling nemen wij uw klacht in behandeling en streven wij ernaar uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

2. Definities

- 2.1 De in deze regeling gebruikte definities hebben de volgende betekenis.

CB Law betekent CB Law B.V.

Cliënt betekent de al dan niet vertegenwoordigde ontvanger van de diensten van CB Law.

Jurist betekent de jurist werkzaam bij CB Law of degene die onder de verantwoordelijkheid van de betreffende jurist werkzaam is.

Kantoorklachtenregeling betekent de onderhavige regeling, houdende een procedure met betrekking tot de behandeling van Klachten van Cliënten van CB Law.

Klacht betekent een geschil over (i) de totstandkoming en/of uitvoering van een opdracht, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) de hoogte van een aan Cliënt verzonden factuur.

Klachtenfunctionaris betekent de jurist die van tijd tot tijd door CB Law wordt aangesteld en belast met de behandeling van Klachten.

- 2.2 Definities die in deze Kantoorklachtenregeling worden gebruikt in het enkelvoud, waar de context dit toelaat, worden geacht ook het meervoud te omvatten en vice versa.

3. Een Klacht indienen

- 3.1 De Cliënt dient de Klacht in binnen een termijn van drie maanden na het moment waarop de Cliënt bekend is geworden - of redelijkerwijs heeft kunnen kennismaken - van het handelen of nalaten van de Jurist dat aanleiding geeft tot de Klacht. Indien een Klacht wordt ingediend na het verstrijken van de genoemde termijn van drie maanden, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. In dat geval zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren of de Klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.
- 3.2 De Cliënt dient de Klacht schriftelijk in bij CB Law ter attentie van de Klachtenfunctionaris. Hiertoe dient de Cliënt minimaal de volgende gegevens te verstrekken:
- de naam- en adresgegevens van de Cliënt;
 - de naam van de Jurist tegen wie de Klacht is gericht;
 - een specificatie van het handelen of nalaten van de Jurist, dan wel de factuur, die aanleiding heeft gegeven tot de Klacht;
 - het dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft;
 - de verklaring dat de Klacht dient te worden afgehandeld door middel van deze Kantoorklachtenregeling; en

f. de datum waarop de Klacht is ingediend en ondertekening.

3.3 Indien de Klacht niet voldoet aan de eisen genoemd in artikel 3.2, zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt hierover na ontvangst van de Klacht informeren. In dat geval wordt Cliënt in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling neemt. In het laatste geval zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

4. Ontvangstbevestiging van een Klacht

4.1 Na ontvangst van een volledige Klacht stuurt de Klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. De Cliënt ontvangt tevens de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over de vervolgstappen van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.

5. Behandeling van een Klacht

5.1 De Klachtenfunctionaris stelt de Jurist tegen wie de Klacht is gericht zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van deze Klacht en stelt de Jurist in de gelegenheid schriftelijk op de Klacht te reageren.

5.2 De Klachtenfunctionaris verkrijgt de informatie die nodig is voor een goede, onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt en de Jurist in de gelegenheid (nadere) informatie te verstrekken en kan om aanvullende informatie vragen.

5.3 Indien de Klachtenfunctionaris dit nodig acht, of indien één partij dit wenst of beide partijen dit wensen, worden partijen bijeengeroepen om de zaak te bespreken op een door de Klachtenfunctionaris te bepalen plaats, dag en tijd.

5.4 De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen voor de oplossing van de Klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de Klachtenfunctionaris aan beide partijen een voorstel voor een oplossing van de Klacht doen.

5.5 Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op de voorgestelde oplossing van de Klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij geacht wordt in te stemmen met het voorstel van de Klachtenfunctionaris voor de oplossing van de Klacht.

5.6 De Klachtenfunctionaris stelt beide partijen schriftelijk op de hoogte van de beslissing op de Klacht.

5.7 Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld.

6. Termijn

6.1 De Klachtenfunctionaris streeft ernaar een Klacht binnen één maand na ontvangst van een volledige Klacht naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen. Indien afhandeling van de Klacht binnen een maand niet mogelijk blijkt te zijn, worden partijen schriftelijk op de hoogte gesteld van de reden van de vertraging, alsmede van de termijn waarbinnen over de gegrondheid van de Klacht wordt beslist.

7. Registratie

7.1 De Klachtenfunctionaris ziet er op toe dat CB Law alle Klachten intern registreert.

8. Bevoegde rechter

8.1 Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht voorleggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

8.2 In afwijking van de procedure zoals neergelegd in deze Kantoorklachtenregeling kunnen de Cliënt en CB Law te allen tijde gezamenlijk besluiten de behandeling van een Klacht te staken, in welk geval de Cliënt de Klacht kan voorleggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

9. Overig

- 9.1 De Cliënt is aan CB Law geen honorarium verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht conform deze Kantoorklachtenregeling. Elke partij draagt haar eigen kosten.