

KLACHTENREGELING
KOUVARNTA ADVOCATUUR

Kouvarnta Advocatuur hecht grote waarde aan de tevredenheid van de cliënt. Kouvarnta Advocatuur zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

Op de dienstverlening van Kouvarnta Advocatuur is de Klachten- en geschillenregeling Advocatuur van toepassing. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Kouvarnta Advocatuur en de cliënt.

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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: mevrouw mr. Janna Kouvarnta die is belast met de afhandeling van de klacht conform de kantoorklachtenregeling.;

Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst bij de klachtenfunctionaris neer. U dient uw klacht voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven. U wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op uw klacht. De klachtenfunctionaris streeft ernaar uw klacht binnen 4 weken af te handelen. De afwikkeling van de klacht zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de

behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp of onderwerpen.

Indien Kouvarnta Advocatuur uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend heeft opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. 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 (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de schriftelijke reactie van Janna Kouvarnta indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres.

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 geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd te oordelen over klachten die de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie betreffen. In geval u meent recht te hebben op een schadevergoeding is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal €10.000,-. Hogere schadeclaims kunnen alleen voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Advocatuur indien door u de hoogte van de claim uitdrukkelijk wordt beperkt tot maximaal €10.000,-, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere. De Geschillencommissie Advocatuur is alleen bevoegd uitspraak te doen wanneer de cliënt en de advocaat schriftelijk hebben afgesproken om de commissie een oordeel te vragen bij een geschil. De commissie behandelt zaken over de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie. De commissie is ook bevoegd te oordelen over verzoeken om schadevergoeding (tot maximaal 10.000 euro).

Kouvarnta Advocatuur kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Hoofddorp, december 2018