

## Klachten- en Geschillenregeling

Gümüş Advocatuur



### Voorwoord

*Ontevreden over onze dienstverlening?*

Ons kantoor 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. Deze brochure geeft uitleg wat u dan kunt doen.

*Onze interne klachtenregeling*

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de betrokken advocaat van Gümüş Advocatuur. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot de klachtenfunctionaris van ons kantoor.

Deze zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden op basis van de Klachtenregeling Advocatuur van Gümüş Advocatuur, welk hierna is afgedrukt.

Mocht dat overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u, ingeval u een particuliere opdrachtgever bent, een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

*Geschillencommissie Advocatuur*

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke afhandeling daarvan door ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere opdrachtgever wordt aangebracht.

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. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 25.000 euro.

Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 25.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie<sup>1</sup> behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie.

Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
tel. 070 - 310 53 10

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### **Hoe kunt u de klachtenfunctionaris van ons kantoor bereiken?**

Uw advocaat zal u op eerste verzoek meedelen wie op dit moment onze klachtenfunctionaris is en hoe u hem/haar kunt bereiken. Bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris zult u worden geholpen door de plaatsvervangend klachtenfunctionaris. Nadere informatie over de (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris is ook te vinden op de website.

---

<sup>1</sup> Het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening en/of financiële aspecten daarvan, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet.  
2025-001-009-V1.0

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Cliënt/opdrachtgever*: de contractspartij van Gümüş Advocatuur.
- Gümüş advocatuur/het kantoor*: is een eenmanszaak die wordt geleid door mr. H. Gümüş (Kvk-nummer: 72177403).
- Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of 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 dienst vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

## Artikel 2 Toepassingsbereik

- Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die wordt gesloten tussen het kantoor en de cliënt die betrekking heeft op de dienstverlening van de aan het kantoor verbonden één of meerdere advocaten; tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een opdracht schriftelijk anders is overeengekomen.
- Klachten van een schuldenaar over het kantoor als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
- Het kantoor draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze 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;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- Het kantoor heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen door klager of door het kantoor desgewenst worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, waarbij het kantoor is aangesloten ten behoeve van particuliere opdrachtgevers. Zakelijke opdrachtgevers kunnen de klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost voorgeleggen aan rechtbank Overijssel, locatie Almelo.

## Artikel 5 Interne klachtprocedure

- Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mw. mr. Y. Eryilmaz, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- Diegene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris probeert een oplossing te vinden die zowel voor de klager als voor degene over wie geklaagd is acceptabel is.
- De klachtenfunctionaris treedt niet op als arbiter en kan alleen bemiddelen of aanbevelingen doen.
- 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.
- 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 verzegeld van aanbevelingen.

## Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## Artikel 7 Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventuele contact en een mogelijke oplossing.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## Artikel 8 Klachtregistratie en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.