

Kantoorklachtenregeling – Onyx Advocaten

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever of schuldenaar 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;
- b) *klager*: de opdrachtgever, de schuldenaar, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang, die een klacht kenbaar maakt;
- c) *klachtenfunctionaris*: de advocaat, die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

- a) Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Onyx Advocaten en de opdrachtgever.
- b) Klachten van een schuldenaar over Onyx Advocaten of één van haar advocaten als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling.
- c) Iedere advocaat van Onyx Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 – Informatie bij aanvang dienstverlening

- a) Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website. De advocaat wijst de opdrachtgever 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.
- b) Onyx Advocaten verwijst in haar algemene voorwaarden naar deze kantoorklachtenregeling, waarin is 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.

Artikel 4 – Interne klachtprocedure

- a) Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.L.A. van Hurne, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klachtenfunctionaris de behandelend advocaat is, dan zal de klacht worden doorgeleid naar de tweede klachtenfunctionaris, te weten mr. M.A.J. Emonds.
- b) 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.
- c) Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.



- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Klachten dienen binnen een redelijke termijn te worden ingediend, bij gebreke waarvan het klachtrecht teniet gaat. In beginsel wordt vier weken na de betreffende handeling of nalaten als redelijk beschouwd. Indiening van een klacht na deze termijn wordt vermoed te laat te zijn ingediend, behoudens het tegendeel voldoende gemotiveerd wordt gesteld. De klachtenfunctionaris oordeelt of een klacht tijdig is ingediend.

Artikel 5 – Externe klachtprocedure

Klachten als bedoeld in artikel 1a van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling conform artikel 4 van deze regeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Behoudens andersluidend wettelijk voorschrift is de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

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

Artikel 8 – Klachtregistratie

- a) De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b) Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c) 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.
- d) Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.