

Kwaliteitsbeheer en klachtenregeling

AMS Advocaten N.V. ("AMS") hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de wijze van behandeling van uw dossier. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien de uitvoering van werkzaamheden van de advocaat niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de bij de uitvoering betrokken personen, de opdrachtgever en andere belanghebbenden. AMS streeft na zo snel mogelijk een oplossing voor de klacht te vinden. Uitgangspunt is dat binnen vier weken na het indienen van een klacht een reactie volgt. Mocht het overleg niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Advocatuur (www.degeschillencommissie.nl). Dat kan pas nadat de bezwaren eerst aan AMS zijn voorgelegd. Deze weg staat ook open wanneer AMS niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Geschillencommissie Advocatuur

AMS is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te Den Haag. Een klacht kan tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van AMS worden ingediend bij de Geschillencommissie Advocatuur, onverminderd het in de algemene voorwaarden van AMS bepaalde omtrent verjaring van vorderingen.

Geschillencommissie: arbitrage of bindend advies

AMS zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur, onverminderd haar recht om – overeenkomstig de algemene voorwaarden – declaraties aan de gewone rechter voor te leggen. 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 het geval het geschil door een particuliere cliënt 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 zijn dat een cliënt meent recht te hebben op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur De Geschillencommissie 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 is geen hoger beroep mogelijk.

De kantoorklachtenregeling van AMS kunt u [hier](#) vinden.