

Klachten & geschillen

Robers advocaten doet er alles aan u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening of over de hoogte van een declaratie.

In dat geval kunt u uw bezwaren mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan onze klachtenfunctionaris, mr H.J. Robers, of indien de klacht zich tegen hem persoonlijk mocht richten, mr R.H.H. Van Wijk.

Onze klachtenfunctionaris streeft naar een spoedige afhandeling van uw bezwaren binnen een termijn van vier (4) weken. Het spreekt voor zich, dat hier geen kosten aan verbonden zijn en dat met u wordt bekeken hoe uw klacht het beste kan worden besproken. U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van uw klacht en van de door onze klachtenfunctionaris voorgestane oplossing. Ook ontvangt u een exemplaar van ons eigen protocol "klacht behandeling".

Mocht ons overleg over uw klacht in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kunt u ervoor kiezen een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Advocatuur (hierna genoemd: de Geschillencommissie) waarbij onze organisatie is aangesloten. Dat kunt u doen tot uiterlijk 12 maanden na dagtekening van de (definitieve) schriftelijke reactie van onze organisatie.

Robers advocaten verbindt zich op voorhand om alle noodzakelijke medewerking te verlenen aan de procedure bij de Geschillencommissie en om de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te aanvaarden. Ook voor u zal de uitspraak bindend zijn, hetzij in de vorm van een arbitraal vonnis (zakelijke cliënten) hetzij in de vorm van een bindend advies (particuliere cliënten). Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie staat geen hoger beroep open.

Indien u een klacht bij de Geschillencommissie indient, betekent dat wel dat u accepteert dat onze organisatie ook het recht heeft om een geschil over een betwiste declaratie voor te leggen aan de Geschillencommissie, die ook in dat geval bindend zal beslissen.

De Geschillencommissie is ook bevoegd om over schadeclaims te oordelen tot een bedrag van maximaal € 10.000,-.

Wsnp

In het geval u een klacht heeft over een bewindvoerder in het kader van de Wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (Wsnp) dan gelden de eerste twee alinea's van de regeling zoals hierboven beschreven. Daarnaast geldt voor deze klachten het volgende:

Als uw klacht gaat over een gedraging van een bewindvoerder of inhoudelijke werkzaamheden in de Wsnp-regeling, dan wordt u verzocht uw klacht aan ons kantoor door te geven. U kunt zich daartoe melden bij één van de contactpersonen genoemd in de tweede alinea van de hierboven beschreven regeling. Uw klacht dient binnen drie maanden na het moment vanaf dat u van de klacht over de betreffende bewindvoerder weet, of redelijkerwijs had kunnen weten, te zijn gemeld bij ons kantoor.

Binnen zes weken na uw melding, ontvangt u schriftelijk bericht over de behandeling van uw klacht. Als u van mening bent, dat ons kantoor uw klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost, dan kunt u voor wat betreft klachten over gedragingen van een bewindvoerder zich wenden tot de Klachtenadviescommissie Wsnp (www.bureauwsnp.nl), of als het gaat om een klacht over de werkzaamheden voor wat betreft de inhoud van de Wsnp-regeling tot de door de rechtbank benoemde rechter-commissaris in de op u van toepassing zijnde Wsnp.

Voor meer informatie over gedragingen van een bewindvoerder wordt u verwezen naar de Gedragscode voor bewindvoerders, te vinden op de website van Bureau Wsnp: www.bureauwsnp.nl.