



KANTOORKLACHTENREGELING LEGAL NOTES

Bij Legal Notes staan de tevredenheid van onze cliënten en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening hoog in het vaandel. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over onze dienstverlening of over een declaratie die u van ons heeft ontvangen, verzoeken wij u ons op de hoogte te stellen van uw klacht. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in deze kantoorklachtenregeling zullen wij uw klacht in behandeling nemen en ernaar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

1. Definities

Advocaat:	de aan Legal Notes verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;
Cliënt	de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Legal Notes;
Legal Notes	de besloten vennootschap Legal Notes B.V., geregistreerd in het Nederlandse handelsregister onder het nummer 85857297;
Kantoorklachtenregeling	deze kantoorklachtenregeling waarin de procedure voor behandeling van Klachten van Cliënten is vastgelegd;
Klacht	een geschil of ontevredenheid over (i) de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht tussen Legal Notes en de Cliënt, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) de hoogte van de aan de Cliënt verzonden declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 4 van de Advocatenwet;
Klachtenfunctionaris	Mevrouw A.C.W.M. van Dijck, de door Legal Notes aangewezen externe advocaat die belast is met de behandeling van de Klacht.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. De Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tot het verlenen van juridische diensten tussen Legal Notes en de Cliënt.

3. Indiening van een Klacht

- 3.1. De Cliënt dient de Klacht in uiterlijk drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.



LEGAL NOTES

4. Procedure

- 4.1. De Cliënt dient de Klacht schriftelijk in bij Legal Notes ter attentie van de Klachtenfunctionaris. De Cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:
- (i) de naam en adresgegevens van de Cliënt;
 - (ii) de naam van de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht;
 - (iii) een omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat dat of de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;
 - (iv) het dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft;
 - (v) de vermelding dat de Klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
 - (vi) de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.
- 4.2. Indien de Klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 4.1, zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

5. Ontvangstbevestiging

- 5.1. De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete Klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.

6. Behandeling van de Klacht

- 6.1. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht zo spoedig mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en stelt de Advocaat in de gelegenheid om schriftelijk op de Klacht te reageren.
- 6.2. De Klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke, behandeling en beoordeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt en de Advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
- 6.3. Indien de Klachtenfunctionaris dat nodig acht, of indien één of beide partijen dat wenst of wensen, worden de partijen op een door de Klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.



LEGAL NOTES

- 6.4. De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de Klacht.
- 6.5. Op basis van alle verkregen informatie zal de Klachtenfunctionaris schriftelijk zijn oordeel over de (on)gegrondheid van de Klacht, en indien aan de orde een voorstel voor een oplossing van de Klacht aan beide partijen mededelen.
- 6.6. Beide partijen dienen binnen door de Klachtenfunctionaris gestelde termijn schriftelijk te reageren op het voorstel voor de oplossing van de Klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de Klachtenfunctionaris ter oplossing van de Klacht.

7. Termijn van behandeling

- 7.1. De Klachtenfunctionaris streeft er naar binnen een maand na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen. Indien de afhandeling van de Klacht binnen een maand niet mogelijk blijkt te zijn, zullen partijen in dat geval schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.

8. Vertrouwelijkheid, kosten, registratie

- 8.1. Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.
- 8.2. Voor de behandeling van de Klacht is de Cliënt geen kosten aan Legal Notes verschuldigd. Iedere partij draagt zijn eigen kosten in verband met de behandeling van de Klacht.
- 8.3. De Klachtenfunctionaris ziet erop toe dat alle klachten intern worden geregistreerd.

9. Rechter

- 9.1. Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht bij de exclusief bevoegde rechter te Amsterdam aanhangig maken conform artikel 7 van de algemene voorwaarden van Legal Notes.
- 9.2. De Cliënt en Legal Notes kunnen, in afwijking van de procedure zoals neergelegd in deze Kantoorklachtenregeling, op elk gewenst moment gezamenlijk besluiten de behandeling van een Klacht niet voort te zetten, in welk geval de Cliënt de Klacht bij de exclusief bevoegde rechter te Amsterdam aanhangig kan maken, conform artikel 7 van de algemene voorwaarden van Legal Notes.



LEGAL NOTES