

Kantoorklachtenregeling

Bissessur

1. DEFINITIES

Bissessur:	de besloten vennootschap Bissessur Legal B.V., statutair gevestigd te Rotterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 84751789; de besloten vennootschap Bissessur (Switzerland) B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Nederland onder nummer 98535285, zaakdoende te Zürich, Zwitserland onder de handelsnaam Bissessur (Switzerland) B.V., Amsterdam, Zürich Branch, ingeschreven in het handelsregister van het Kanton Zürich (Handelsregister des Kantons Zürich) onder nummer CHE-318.486.276; of een gelieerde entiteit (waaronder begrepen andere entiteiten die onder de naam Bissessur handelen).
Advocaat:	de aan Bissessur verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de desbetreffende Advocaat.
Cliënt:	de wederpartij van Bissessur.
Kantoorklachtenregeling:	deze kantoorklachtenregeling.
Klager:	de Cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt 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.

Klachtenfunctionaris: de door Bissessur aangewezen advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht, zijnde mr. R.S. Ganeshie, advocaat te Rotterdam.

2. TOEPASBAARHEID

- 2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht ter zake dienstverlening door een Advocaat tussen Bissessur als opdrachtnemer en een Cliënt.
- 2.2. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze Kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLINGEN

- 3.1. Deze Kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het vastleggen van een procedure om Klachten van Cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten van Cliënten vast te stellen;
 - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten;
 - e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1. Deze Kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en is gepubliceerd op de website van Bissessur.
- 4.2. De Advocaat wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Bissessur een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

5. INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 5.1. De Klager dient een Klacht schriftelijk in bij Bissessur, per e-mail op het adres 'ComplaintsOfficer@bissessur.law'. De Klacht wordt gericht aan de Klachtenfunctionaris.
- 5.2. De Klager verstrekt bij het indienen van de Klacht ten minste de navolgende informatie:

- a. De naam en adresgegevens van de Klager, en voor zover de Klager niet de Cliënt is, de naam en adresgegevens van de Cliënt.
 - b. De naam van de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht.
 - c. Een omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat of van de bezwaren met betrekking tot de inhoud, omvang of specificatie van de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven.
 - d. De datum van het indienen van de Klacht en de handtekening van de Klager, en voor zover de Klager niet de Cliënt is, de handtekening van de Cliënt.
- 5.3. Indien de Klacht niet ten minste alle informatie bevat zoals genoemd in artikel 5.2, dan zal de Klachtenfunctionaris de Klager daarover informeren en wordt de Klager in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren. Het voorgaande schort de termijn van artikel 5.4 niet op. Indien de Klager de ontbrekende informatie niet of niet tijdig aanlevert, dan zal de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling nemen. In dat geval zal de Klachtenfunctionaris de Klager schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.
- 5.4. De Klager dient de Klacht in te dienen binnen uiterlijk drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat, of van de declaratie, dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van deze termijn van drie maanden wordt ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. In dat geval zal de Klachtenfunctionaris de Klager schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.

6. INTERNE KLACHTPROCEDURE

- 6.1. Indien de Klachtenfunctionaris een Klacht, die volledig is in de zin van artikel 5.2, heeft ontvangen, dan zal Bissessur de Klacht aan de Klachtenfunctionaris doorgeleiden. De Klachtenfunctionaris stuurt van de Klacht een ontvangstbevestiging aan de Klager, alsmede zijn contactgegevens. De klachtenfunctionaris is niet de advocaat op wie de klacht betrekking heeft en verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk.
- 6.2. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat over wie is geklaagd in kennis van de ingediende Klacht en stelt de Klager en de Advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht. De Klachtenfunctionaris is bevoegd om zowel aan de Klager als aan de Advocaat over wie is geklaagd om nadere toelichting te vragen.
- 6.3. De desbetreffende Advocaat over wie is geklaagd tracht samen met de Cliënt (deze Advocaat en de Cliënt hierna te noemen: “**Partijen**”) tot een oplossing te komen. De Klachtenfunctionaris zal zoveel mogelijk bevorderen dat de Partijen tot een redelijke

oplossing komen. De Klachtenfunctionaris kan de Partijen ieder verzoeken een voorstel te doen ter resolutie van de Klacht. De Klachtenfunctionaris kan de Partijen op een door de Klachtenfunctionaris te bepalen plaats en tijdstip oproepen om de Klacht gezamenlijk te bespreken.

- 6.4. De Klachtenfunctionaris streeft ernaar de Klacht binnen vier weken na ontvangst van een Klacht, die volledig is in de zin van artikel 5.2, op te lossen, zoveel mogelijk naar tevredenheid van de Cliënt. Indien de Klachtenfunctionaris voorziet dat de voornoemde streeftermijn van vier weken niet behaald wordt, doet de Klachtenfunctionaris met opgaaf van redenen mededeling daarvan aan Partijen. De Klachtenfunctionaris vermeldt hierbij een nieuwe – redelijke – termijn waarbinnen de Klacht zal worden beoordeeld.
- 6.5. De Klachtenfunctionaris stelt Partijen schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht. De Klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen.

7. GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

- 7.1. De Klachtenfunctionaris en de Advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2. De Klager of de Cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Partijen dragen hun eigen kosten.

8. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 8.1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de Klacht.
- 8.2. De Advocaat over wie is geklaagd verleent zoveel mogelijk medewerking aan de Klachtenfunctionaris in verband met de behandeling van de Klacht. Daarnaast houdt deze Advocaat de Klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de Klager of de Cliënt en een mogelijke oplossing. De Advocaat bevordert zoveel mogelijk de totstandkoming van een redelijke oplossing.
- 8.3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager en de Cliënt op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
- 8.4. De Klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

9. KLACHTREGISTRATIE

- 9.1. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie binnen het kantoor Bissessur van alle behandelde Klachten. Iedere Klacht wordt geregistreerd met daarbij het klachtonderwerp. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

- 9.2. Teneinde de dienstverlening aan Cliënten, interne werkinstructies en procedures te verbeteren, en Klachten te voorkomen, worden de afgehandelde Klachten en de aanbevelingen daarbij regelmatig en ten minste éénmaal per jaar, binnen de organisatie van Bissessur besproken. Bij deze besprekingen worden de namen van de Klager en de Cliënten geanonimiseerd.

10. TOEGANG TOT DE RECHTER EN SLOTBEPALINGEN

- 10.1. Indien de Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, dan is de Cliënt bevoegd om zijn Klacht voor te leggen bij de bevoegde rechter te Rotterdam. Voor civielrechtelijke procedures van een Cliënt tegen Bissessur is de rechtbank Rotterdam in eerste aanleg exclusief bevoegd. Op de rechtsverhouding tussen Bissessur en haar Cliënten is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. Iedere klacht die overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling wordt ingediend, wordt door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen.

* * *