

## Geschillenregeling

### 1. Definities

Fieldfisher

Fieldfisher N.V., gevestigd te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67983758

#### 1.1. klacht

iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening door de advocaat of (kandidaat) notaris verbonden aan Fieldfisher.

#### 1.2. klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die bij Fieldfisher een klacht indient.

#### 1.3. klachtenregeling

de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten

#### 1.4. klachtfunctionaris

de advocaat die door Fieldfisher is belast met de behandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de dienstverlening aan klager.

#### 1.5. Geschillencommissie Advocatuur

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en door die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar Fieldfisher betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen aanhangig kunnen worden gemaakt als de beslissing op de klacht niet tot tevredenheid leidt.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur

het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

### 2. Indienen van een klacht

2.1 Klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend aan Fieldfisher **ter attentie van de voorzitter** van het bestuur **toe te sturen**.

2.2 De klacht bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht;
- d. ondertekening.

2.3 Fieldfisher kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan artikel 2.2. Ingeval de klacht niet voldoet aan artikel 2.2 wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan Fieldfisher de klacht niet in behandeling kan nemen.

### 3. Ontvangstbevestiging

Fieldfisher bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen acht werkdagen na de ontvangst daarvan.

3.1 De ontvangstbevestiging bevat:

- a. de naam van de behandelend klachtfunctionaris;
- b. het verloop van de klachtprocedure;
- c. een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.

## **4. Behandeling van de klacht**

- 4.1 De klachtfunctionaris informeert de betrokken advocaat over de klacht en stelt hem in de gelegenheid om daarop binnen een te stellen termijn schriftelijk te reageren.
- 4.2 De klachtfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen.
- 4.3 Indien de klachtfunctionaris dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De klachtfunctionaris stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
- 4.4 Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.

## **5. Termijnen**

- 5.1 De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst daarvan. Mocht zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn verhindert, dan is de klachtfunctionaris gerechtigd die termijn te verlengen, in beginsel voor een termijn van vier weken. Indien een langere termijn noodzakelijk is zal dit onder opgave van redenen worden medegedeeld.
- 5.2 Van de beslissing tot verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

## **6. Oplossing van de klacht**

- 6.1 De klachtfunctionaris zal aan de hand van de klacht een oplossing voordragen.
- 6.2 In het geval de klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan klager met betrekking tot een advocaat de klacht met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur