

Beschwerdeordnung der Kanzlei Joost Wery Handelsrecht B.V.

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In dieser Beschwerdeordnung der Kanzlei gelten folgende Begriffsbestimmungen:

Mandant: der Auftraggeber;

Kanzlei: die Gesellschaft mit beschränkter Haftung Joost Wery Handelsrecht B.V.;

Beschwerde: jede schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit seitens des Mandanten oder in dessen Namen gegenüber dem Rechtsanwalt oder den unter dessen Verantwortung tätigen Personen hinsichtlich des Zustandekommens und der Erfüllung eines Mandatsvertrags, der Qualität der Dienstleistung oder der Höhe der Abrechnung, wobei es sich nicht um eine Beschwerde im Sinne von § 4 des Anwaltsgesetzes handelt;

Beschwerdebeauftragter: Herr A. Afzali, per E-Mail erreichbar unter: aa@blackmount-legal.nl ;

Beschwerdeführer: der Mandant oder dessen Vertreter, der eine Beschwerde vorbringt.

Artikel 2 – Geltungsbereich

Diese Kanzlei-Beschwerdeordnung gilt für jeden Dienstleistungsvertrag zwischen dem Mandanten und der Kanzlei.

Jeder Rechtsanwalt der Kanzlei sorgt für die Bearbeitung von Beschwerden gemäß der Beschwerdereordnung der Kanzlei.

Artikel 3 – Ziele

Diese Kanzlei-Beschwerdeordnung hat zum Ziel:

- a. die Festlegung eines Verfahrens zur Bearbeitung von Mandantenbeschwerden innerhalb einer angemessenen Frist und auf konstruktive Weise;
- b. die Festlegung eines Verfahrens zur Ermittlung der Ursachen von Mandantenbeschwerden;
- c. die Pflege und Verbesserung bestehender Beziehungen durch eine gute Beschwerdebearbeitung;
- d. die Schulung der Mitarbeiter im beschwerdeorientierten Umgang mit Beschwerden;
- e. die Qualität der Dienstleistungen mithilfe der Beschwerdebearbeitung und -analyse zu verbessern.

Artikel 4 – Informationen zu Beginn der Dienstleistungserbringung

Diese Beschwerdeordnung der Kanzlei wurde durch Veröffentlichung auf der Website der Kanzlei bekannt gemacht

Der Rechtsanwalt weist den Mandanten im Zusammenhang mit dem Abschluss des Dienstleistungsvertrags durch die Geltendmachung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kanzlei darauf hin, dass die Kanzlei eine Beschwerdeordnung anwendet und dass diese für die Dienstleistung gilt.

Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Beschwerdeordnung, die nach der Bearbeitung nicht beigelegt werden konnten, werden ausschließlich dem Gericht in Amsterdam vorgelegt. Verbraucher haben darüber hinaus das Recht, das Gericht ihres Wohnsitzes zu wählen.

Artikel 5 – Beschwerdeverfahren

Wenn sich ein Beschwerdeführer mit einer Beschwerde an die Kanzlei wendet, wird die Beschwerde an den Beschwerdebeauftragter weitergeleitet.

Der Beschwerdebeauftragter informiert die Person, gegen die die Beschwerde gerichtet ist, über die Einreichung der Beschwerde und gibt dem Beschwerdeführer sowie der betroffenen Person Gelegenheit, zur Beschwerde Stellung zu nehmen.

Die beschwerte Person versucht, gemeinsam mit dem Mandanten eine Lösung zu finden, gegebenenfalls nach Einschaltung des Beschwerdebeauftragters.

Der Beschwerdebeauftragter bearbeitet die Beschwerde innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde oder teilt dem Beschwerdeführer unter Angabe von Gründen mit, dass von dieser Frist abgewichen wird, wobei die Frist angegeben wird, innerhalb derer eine Entscheidung über die Beschwerde getroffen wird.

Der Beschwerdebeauftragter teilt dem Beschwerdeführer und der Person, gegen die die Beschwerde gerichtet ist, schriftlich die Entscheidung über die Begründetheit der Beschwerde mit, gegebenenfalls zusammen mit Empfehlungen.

Wurde die Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet, unterzeichnen der Beschwerdeführer, der Beschwerdebeauftragter und die Person, gegen die die Beschwerde gerichtet ist, die Entscheidung über die Begründetheit der Beschwerde.

Artikel 6 – Vertraulichkeit und kostenlose Bearbeitung der Beschwerde

Der Beschwerdebeauftragter und die beschwerte Person wahren bei der Bearbeitung der Beschwerde die Vertraulichkeit. Der Beschwerdeführer bzw. der Klient hat für die Bearbeitung der Beschwerde keine Gebühr zu entrichten.

Artikel 7 – Verantwortlichkeiten

Der Beschwerdebeauftragter ist für die fristgerechte Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.

Die Person, gegen die die Beschwerde gerichtet ist, hält den Beschwerdebeauftragter über etwaige Kontakte und eine mögliche Lösung auf dem Laufenden.

Der Beschwerdebeauftragter hält den Beschwerdeführer über die Bearbeitung der Beschwerde auf dem Laufenden. Der Beschwerdebeauftragter führt die Beschwerdedatei.

Artikel 8 – Registrierung der Beschwerde

Der Beschwerdebeauftragter registriert die Beschwerde unter Angabe des Beschwerdegegenstands.

Eine Beschwerde kann mehreren Themenbereichen zugeordnet werden.

Der Beschwerdebeauftragter erstattet regelmäßig Bericht über die Bearbeitung von Beschwerden und gibt den Rechtsanwälten der Kanzlei gegebenenfalls Empfehlungen zur Vermeidung neuer Beschwerden sowie zur Verbesserung der Verfahren.