

Klachtenregeling Fieldfisher N.V. (advocatuur)

Artikel 1. Definities

Fieldfisher

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

klacht

iedere uiting van ongenoegen van of namens de cliënt naar 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 artikel 4 van de Advocatenwet

klager

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

klachtenregeling

de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten

klachtfunctionaris

de advocaat die door Fieldfisher is belast met de behandeling van de klacht; indien de klacht zich tegen die advocaat richt, wijst het bestuur van Fieldfisher een andere advocaat als klachtfunctionaris aan

Geschillencommissie

de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk ([Advocatuur Zakelijk - De Geschillencommissie](#))

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Fieldfisher en de cliënt, die wordt uitgevoerd door een of meer advocaten.
2. Iedere advocaat verbonden aan Fieldfisher handelt een klacht af overeenkomstig deze klachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Doel van deze klachtenregeling is:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een goede klachtbehandeling;
- c. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op <https://www.fieldfisher.com/en/locations/netherlands/legal-information>.
2. De advocaat wijst de cliënt er bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht op, dat Fieldfisher voor haar dienstverlening een klachtenregeling hanteert.

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. Klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend aan Fieldfisher te zenden, ter attentie van het bestuur, per post (Amsteldijk 220, 1079 LK Amsterdam), of per e-mail (AmsterdamBestuur@fieldfisher.com).
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. een omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht;
 - c. ondertekening door klager.
3. Als een klacht niet alle gegevens als bedoeld in artikel [5.2] bevat, kan Fieldfisher besluiten de klacht niet te behandelen. In dat geval stelt Fieldfisher de klager in de gelegenheid om de ontbrekende gegevens alsnog te verstrekken. Doet de klager dat niet binnen de daartoe door Fieldfisher gestelde termijn, dan kan Fieldfisher definitief besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen.

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

Artikel 6. Behandeling van de klacht

1. De klachtfunctionaris:
 - a. registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp;
 - b. is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
 - c. houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
 - d. houdt het klachtdossier bij; en
 - e. informeert de betrokken advocaat over de klacht en stelt hem/haar in de gelegenheid om daarop binnen een door de klachtfunctionaris te stellen termijn schriftelijk te reageren.
2. De klachtfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij/zij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen.
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. Als een ander dan de cliënt de klacht heeft ingediend, wordt de cliënt zelf ook in de gelegenheid gesteld daarbij aanwezig te zijn. De klachtfunctionaris stelt plaats, dag en uur van het horen vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.
5. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

Artikel 7. Termijnen

1. De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst daarvan.
2. Mocht zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn verhindert, dan mag de klachtfunctionaris die termijn verlengen, in beginsel voor een termijn van nog eens vier weken. Indien de klachtfunctionaris een langere termijn noodzakelijk vindt, zal hij/zij aangeven waarom dat zo is.
3. De klachtenfunctionaris deelt iedere beslissing tot verlenging schriftelijk aan de klager en aan de betrokken advocaat mee.

Artikel 8. Oplossing van de klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en de advocaat de schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris over de afhandeling daarvan.
3. Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan klager met betrekking tot een advocaat de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Artikel 9. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 10. Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van Fieldfisher over de afhandeling van klachten en doet zo nodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten klachtprocedure.
2. Ten minste eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris binnen Fieldfisher met alle medewerkers besproken.