

Klachtenregeling Adnani & Van den Eeckhout Advocaten
behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur

(versie: maart 2026)

Adnani & Van den Eeckhout Advocaten doet er alles aan om te zorgen dat haar cliënten tevreden zijn met de geleverde diensten. Mocht dat onverhoopt anders zijn, dan vernemen wij dat graag in een zo vroeg mogelijk stadium van u. We gaan dan graag het gesprek met u aan om een oplossing te vinden. Mocht u desondanks een formele klacht wensen in te dienen, dan kan dat op grond van onderstaande klachtenregeling.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Adnani & Van den Eeckhout Advocaten*: Adnani & Van den Eeckhout Advocaten B.V., gevestigd aan het Bos en Lommerplein 280 – 5.17 te (1055RW) Amsterdam.
- *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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtigde incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- *Klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt.
- *Klachtfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.
- *Geschillencommissie Advocatuur Consumenten*: de commissie waar consumenten geschillen met betrekking tot de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met Adnani & Van den Eeckhout Advocaten aanhangig kunnen maken als de beslissing op de klacht niet tot tevredenheid leidt en waar Adnani & Van den Eeckhout Advocaten incassogeschillen kan voorleggen. Meer informatie over de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten is terug te vinden via www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/.
- *Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk*: de commissie waar zakelijke cliënten (zijnde niet-consumenten) geschillen met betrekking tot de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met Adnani & Van den Eeckhout Advocaten aanhangig kunnen maken als de beslissing op de klacht niet tot tevredenheid leidt en waar Adnani & Van den Eeckhout Advocaten incassogeschillen kan voorleggen. Meer informatie over de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk is terug te vinden via www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur-zakelijk/.
- *Reglement Geschillencommissie Advocatuur*: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten is neergelegd.
- *Reglement Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk*: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk is neergelegd.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Adnani & Van den Eeckhout Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Adnani & Van den Eeckhout Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

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 klagers 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.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van Adnani & Van den Eeckhout Advocaten.
2. Adnani & Van den Eeckhout Advocaten verwijst in de algemene voorwaarden naar deze klachtenregeling.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 die na interne behandeling niet zijn opgelost, kunnen:
 - a. Door consumenten worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur.
 - b. Door zakelijke cliënten (zijnde niet-consumenten) worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk.
 - c. Door consumenten en zakelijke cliënten worden voorgelegd aan de rechter in Amsterdam.

N.B. *De afhandeling van een klacht via de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten en de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk verloopt in de regel sneller dan een klacht via de rechter en er zijn lagere kosten mee gemoeid. Het is een laagdrempelig alternatief voor de reguliere rechtspraak. Voor het voorleggen van een klacht bij de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten en bij de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk is het inschakelen van een advocaat niet nodig.*

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. M. van den Eeckhout, die daarmee optreedt als klachtfunctionaris (tenzij de klacht betrekking heeft op mevrouw mr. M. van den Eeckhout; alsdan treedt mevrouw mr. N. Adnani op als klachtfunctionaris). 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.
2. Adnani & Van den Eeckhout Advocaten bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen na de ontvangst daarvan. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. De naam van de behandelende klachtfunctionaris;
 - b. Het verloop van de procedure;
 - c. Een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.
3. De klachtfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtfunctionaris.
5. De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
6. De klachtfunctionaris 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.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, leggen de klager, de klachtfunctionaris en degene over wie is geklaagd dit schriftelijk vast.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

1. De klachtfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - Klachtregistratie

1. De klachtfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.