

## **Beschwerde- und Schiedsregelung für die Anwaltschaft**

**Dirkzwager N.V.**

### **Vorwort**

#### **Sind Sie unzufrieden mit unserer Dienstleistung?**

Unsere Kanzlei wird alles daran setzen, Ihnen so gut wie möglich zur Seite zu stehen. Dennoch ist es denkbar, dass Sie mit einem bestimmten Aspekt unserer Dienstleistung unzufrieden sind. Diese Broschüre erläutert, was Sie in einem solchen Fall tun können.

#### **Unser internes Beschwerdeverfahren**

Wenn Sie mit der Qualität unserer Dienstleistung oder den berechneten Gebühren unzufrieden sind, bitten wir Sie, Ihre Einwände zunächst dem betreffenden Anwalt von Dirkzwager vorzulegen. Sie können sich zu diesem Zweck aber auch an den Beschwerdebeauftragten unserer Kanzlei wenden.

Dieser wird sich in Rücksprache mit Ihnen bemühen, möglichst schnell eine Lösung des entstandenen Problems unter Beachtung der nachstehend genannten Beschwerderegulung für die Anwaltschaft von Dirkzwager zu finden.

Sollte diese Rücksprache wider Erwarten für Sie nicht zu einem befriedigenden Ergebnis führen, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an die Schiedsstelle der Anwaltschaft wenden. Das ist nur dann möglich, wenn Sie Ihre Beschwerden erst unserer Kanzlei vorgelegt haben. Dieser Weg steht Ihnen auch offen, wenn unsere Kanzlei nicht innerhalb von vier Wochen nach der Vorlage Ihrer Einwände schriftlich auf Ihre Beschwerde reagiert hat.

#### **Schiedskommission für die Anwaltschaft**

Unsere Kanzlei ist Mitglied der Schiedskommission für die Anwaltschaft.

Diese Schiedskommission wurde am 1. Juni 1999 ins Leben gerufen und untersteht der Stiftung Schiedskommissionen für Verbraucherfragen (SGC) sowie der Stiftung Schiedskommissionen für Beruf und Gewerbe (SGB) in Den Haag.

Sie können Ihre Beschwerde bis spätestens 12 Monate nach Datum der schriftlichen Behandlung dieser Angelegenheit durch unsere Kanzlei der Schiedskommission für die Anwaltschaft vorlegen.

Die Schiedskommission für die Anwaltschaft trifft ihre Entscheidung in der Form eines Schiedsspruchs für Geschäftskunden oder in der Form einer bindenden Schlichtung, wenn der Streitfall von einem privaten Klienten vorgelegt wird.

Die Schiedskommission für die Anwaltschaft ist befugt, Beschwerden bezüglich der Qualität der Dienstleistung des Anwalts und der Höhe der berechneten Gebühren zu beurteilen. Es ist auch möglich, dass Sie der Meinung sind, Anspruch auf Schadenersatz zu haben. Die Schiedskommission für die Anwaltschaft kann auch Schadenersatzforderungen bis zu einer Höhe von 10.000 Euro behandeln. Höhere Schadenersatzforderungen können nur dann der Schiedskommission für die Anwaltschaft vorgelegt werden, wenn Sie die Höhe der Forderung ausdrücklich auf 10.000 Euro beschränken und schriftlich auf das darüber Hinausgehende verzichten.

Unsere Kanzlei selbst kann der Schiedskommission für die Anwaltschaft unbezahlte Abrechnungen zum Inkasso vorlegen.

Die Schiedskommission<sup>1</sup> behandelt die Angelegenheit anschließend auf der Grundlage der Schiedskommissionsordnung für die Anwaltschaft, die zum Zeitpunkt des Einreichens der Beschwerde bei der Schiedskommission gültig ist.

Gegen das Urteil der Schiedskommission für die Anwaltschaft kann keine Berufung eingelegt werden.

Schriftführer der Schiedskommission für die Anwaltschaft Bordewijklaan 46 (zweite Etage)

2591 XR Den Haag

Tel.: +31(0)70 - 310 53 10

Postbus 90600 2509 LP Den Haag

**Wie können Sie den Beschwerdebeauftragten unserer Kanzlei erreichen?**

Ihr eigener Anwalt wird Ihnen auf erste Aufforderung mitteilen, wer zu diesem Zeitpunkt unser Beschwerdebeauftragter ist und wie Sie diesen erreichen können. Bei Abwesenheit des Beschwerdebeauftragten wird Ihnen der stellvertretende Beschwerdebeauftragte behilflich sein. Weitere Informationen zum (stellvertretenden) Beschwerdebeauftragten finden Sie auch auf der Webseite von Dirkzwager, [www.dirkzwager.nl](http://www.dirkzwager.nl), unter Beschwerderegulung.

---

<sup>1</sup> Die gesetzlich verankerte Aufsicht und das Disziplinarrecht gewährleisten ein ordnungsgemäßes professionelles Handeln von Anwälten. Das Verfahren der Schiedskommission für die Anwaltschaft hat ein anderes Ziel: es dient dem Schlichten von Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Qualität der Dienstleistung und/oder dessen finanziellen Aspekte und lässt die gesetzlichen Gewährleistungen unberührt.

## **Beschwerderegulation der Rechtsanwälte von Dirkzwager**

### **Artikel 1 Begriffsbestimmung**

#### **Im Sinne dieser Beschwerderegulation sind:**

- Beschwerde: jede von einem Mandanten oder in dessen Namen vorgebrachte schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit mit dem Rechtsanwalt oder mit unter dessen Verantwortung tätigen Personen in Bezug auf das Zustandekommen und die Erfüllung eines Dienstleistungsvertrags, die Qualität einer Dienstleistung oder die Höhe der Honorarrechnung, die keine Beschwerde im Sinne von Paragraph 4 des niederländischen Rechtsanwaltsgesetzes (Advocatenwet) ist;
- Beschwerdeführer: der Mandant oder dessen Vertreter, der eine Beschwerde äußert;
- Beschwerdebeauftragter: der Rechtsanwalt, dem die Bearbeitung der Beschwerde obliegt;
- Dirkzwager: die nach niederländischem Recht gegründete Gesellschaft Dirkzwager N.V., deren Gesellschaftszweck die Ausübung der Rechtspraxis ist, darunter die Rechtsanwalts-, Notar- und Steuerberatungspraxis.

### **Artikel 2 Anwendungsbereich**

1. Diese Kanzlei-Beschwerderegulation ist auf jeden Dienstleistungsvertrag anwendbar, der zwischen Dirkzwager und dem Mandanten geschlossen wird und der sich auf Dienstleistungen durch einen oder mehrere Rechtsanwälte von Dirkzwager bezieht.
2. Alle Rechtsanwälte von Dirkzwager sind befugt, Beschwerden im Sinne dieser Beschwerderegulation zu bearbeiten.

### **Artikel 3 Ziele**

Diese Kanzlei-Beschwerderegulation dient dazu:

- a. ein Verfahren für die konstruktive Bearbeitung der Beschwerden seitens Mandanten innerhalb einer angemessenen Frist festzulegen;
- b. ein Verfahren für die Ermittlung der Ursachen von Beschwerden seitens Mandanten festzulegen;
- c. die bestehenden Geschäftsbeziehungen mit Mandanten durch eine gute Beschwerdebearbeitung zu erhalten und zu verbessern;
- d. Mitarbeiter in der mandantenorientierten Beschwerdebearbeitung zu unterweisen;
- e. die Qualität der Dienstleistungen durch Beschwerdebearbeitung und Beschwerdeanalysen zu verbessern.

### **Artikel 4 Information zu Beginn der Dienstleistungen**

1. Diese Kanzlei-Beschwerderegulation ist öffentlich. Der Rechtsanwalt weist den Mandanten vor Abschluss des Dienstleistungsvertrags darauf hin, dass bei der Kanzlei eine Beschwerderegulation gilt, die auf die Dienstleistungen Anwendung findet.

2. Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Beschwerderegulung, die im Zuge der Beschwerdebearbeitung nicht abgehandelt wurden, können auf Betreiben des Beschwerdeführers oder von Dirkzwager der Schlichtungskommission für die Anwaltschaft, der Dirkzwager angeschlossen ist, vorgelegt werden.

#### **Artikel 5 Internes Beschwerdeverfahren**

1. Reicht ein Mandant bei der Kanzlei eine Beschwerde ein, wird diese dem Beschwerdebeauftragten zugeleitet:
  - Mr. H.A. Kragt (Postbus 111, 6800 AC Arnhem, [kragt@dirkzwager.nl](mailto:kragt@dirkzwager.nl))
  - Mr. drs. P. Bergkamp (Postbus 55, 6500 AB Nijmegen, [bergkamp@dirkzwager.nl](mailto:bergkamp@dirkzwager.nl))
2. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdegegner über die Einreichung der Beschwerde und gibt dem Beschwerdeführer Gelegenheit, seine Beschwerde zu erläutern.
3. Der Beschwerdegegner versucht im Einvernehmen mit dem Mandanten eine Lösung zu finden, gegebenenfalls unter Hinzuziehung des Beschwerdebeauftragten.
4. Der Beschwerdebeauftragte versucht eine sowohl für den Beschwerdeführer als auch für den Beschwerdegegner akzeptable Lösung zu finden.
5. Der Beschwerdebeauftragte fungiert nicht als Schiedsstelle; er ist ausschließlich zur Vermittlung und zur Vorlage von Empfehlungen befugt.
6. Der Beschwerdebeauftragte bearbeitet die Beschwerde in der Regel innerhalb von vier Wochen nach ihrem Eingang; andernfalls teilt er dem Beschwerdeführer mit, inwiefern und warum von dieser Frist abgewichen wird und innerhalb welcher neuen Frist die Beschwerde bearbeitet wird.
7. Der Beschwerdebeauftragte setzt den Beschwerdeführer und den Beschwerdegegner über die Entscheidung hinsichtlich der Zulässigkeit der Beschwerde in Kenntnis, gegebenenfalls unter Angabe von Empfehlungen.

#### **Artikel 6 Geheimhaltung und unentgeltliche Beschwerdebearbeitung**

1. Der Beschwerdebeauftragte und der Beschwerdegegner beachten bei der internen Bearbeitung der Beschwerde die gebotene Vertraulichkeit.
2. Für den Beschwerdeführer ist die Beschwerdebearbeitung kostenfrei.

#### **Artikel 7 Zuständigkeit**

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für die fristgerechte Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich. 2. Der Beschwerdegegner informiert den Beschwerdebeauftragten über direkte Kontakte mit dem Beschwerdeführer zur Herbeiführung einer eventuellen Lösung.
2. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer über die Bearbeitung der Beschwerde.
3. Der Beschwerdebeauftragte führt die Beschwerdeakte.

#### **Artikel 8 Beschwerderegistrierung und Empfehlungen des Beschwerdebeauftragten**

1. Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde unter Angabe des Beschwerdegegenstands.
2. Eine Beschwerde kann mehreren Beschwerdegegenständen zugeordnet werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte erstattet dem Vorstand von Dirkzwager regelmäßig Bericht über die Beschwerdebearbeitung und legt ihm Empfehlungen zur Vermeidung weiterer Beschwerden sowie für verfahrenstechnische Verbesserungen vor.
4. Mindestens einmal jährlich werden die Berichte und Empfehlungen des Beschwerdebeauftragten bei Dirkzwager besprochen.