

KANZLEIBESCHWERDEREGELUNG DE KEMPENAER ADVOCATEN

(zu Artikel 6.28 Rechtsanwaltsverordnung (Artikel 6.28 der Verordnung über den Rechtsanwaltsberuf))

Artikel 1 Begriffsbestimmungen

In dieser Kanzleibeswerderegulung wird das Folgende verstanden unter:

- Beschwerde: jeder schriftliche Ausdruck der Unzufriedenheit vom bzw. im Namen des Mandanten gegenüber dem Rechtsanwalt oder den unter seiner Verantwortung tätigen Personen über das Zustandekommen und die Ausführung eines Dienstleistungsvertrags, die Qualität der Dienstleistungen oder die Höhe der Rechnung, die Durchführung oder das Anbieten außergerichtlicher Inkassotätigkeiten, jedoch keine Beschwerde im Sinne von § 4 Rechtsanwaltsgesetz [*Advocatenwet*];
- Beschwerdeführer: der Mandant oder sein Vertreter, der eine Beschwerde vorbringt;
- Sachbearbeiter: der mit der Erledigung der Beschwerde beauftragte Rechtsanwalt.

Artikel 2 Anwendbarkeit

1. Diese Kanzleibeswerderegulung findet Anwendung auf jeden Dienstleistungsvertrag zwischen De Kempenaer Advocaten und dem Mandanten.
2. Beschwerden eines Schuldners über De Kempenaer Advocaten als Anbieter oder Erbringer von außergerichtlichen Inkassodienstleistungen fallen ebenfalls in den Anwendungsbereich dieser Beschwerderegulung, wie in § 4 Absatz 2 Buchstabe b und § 14 Absatz 3 des Gesetzes über die Qualität von Inkassodienstleistungen erwähnt.
3. Jeder Anwalt bei De Kempenaer Advocaten gewährleistet die Beschwerdeerledigung gemäß dieser Beschwerderegulung.

Artikel 3 Ziel

Ziel dieser Kanzleibeswerderegulung ist:

- a. das Festlegen eines Verfahrens zur Erledigung von Beschwerden von Mandanten in einer angemessenen Frist und in konstruktiver Weise;
- b. das Festlegen eines Verfahrens zur Feststellung der Ursachen der Beschwerden von Mandanten;
- c. das Pflegen und Verbessern von bestehenden Geschäftsbeziehungen durch eine gute Beschwerdeerledigung;
- d. das Trainieren von Mitarbeitern im mandantenorientierten Reagieren auf Beschwerden;
- e. das Verbessern der Dienstleistungsqualität mithilfe von Beschwerdeerledigung und Beschwerdeanalyse.

Artikel 4 Informationen bei Anfang der Dienstleistung

1. Diese Kanzleibeswerderegulung wurde veröffentlicht. Der Rechtsanwalt macht den Mandanten beim Abschluss des Dienstleistungsvertrags oder den Schuldner gegenüber Rechtsanwälten, wenn sie außergerichtliche Inkassodienstleistungen erbringen oder anbieten, darauf aufmerksam, dass die Kanzlei eine Kanzleibeswerderegulung anwendet, die auf die Dienstleistung Anwendung findet.
2. Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Kanzleibeswerderegulung, die nach der Bearbeitung nicht behoben sind, können dem zuständigen Gericht vorgelegt werden. Beschwerden über die Erbringung oder das Angebot von außergerichtlichen Inkassodienstleistungen können bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft für Unternehmen eingereicht werden.

Artikel 5 Internes Beschwerdeverfahren

1. Eine Beschwerde hat innerhalb von drei Monaten nach dem Zeitpunkt, an dem der Mandant von der Handlung oder Unterlassung, die zur Beschwerde veranlasst hat, Kenntnis genommen hat bzw. vernünftigerweise hätte Kenntnis nehmen können, erhoben zu werden.
2. Die Beschwerde wird zuerst dem bearbeitenden Rechtsanwalt vorgelegt. Derjenige, der Gegenstand der Beschwerde ist, versucht zusammen mit dem Mandanten eine Lösung herbeizuführen, gegebenenfalls nach Einschaltung von DKA.
3. Der bearbeitende Rechtsanwalt beziehungsweise der Mandant kann die Beschwerde dem Geschäftsführungsausschuss (MT) vorlegen.
4. Das MT kann die Beschwerde anschließend zur Bearbeitung annehmen oder an einen bestimmten Sachbearbeiter weiter verweisen.
5. Das MT / der Sachbearbeiter (im Folgenden 'DKA') unterrichtet denjenigen, der Gegenstand der Beschwerde ist, über die erhobene Beschwerde und gibt dem Beschwerdeführer und derjenige, der Gegenstand der Beschwerde ist, die Gelegenheit, eine Erläuterung zur Beschwerde zu geben.
6. DKA erledigt die Beschwerde innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde oder teilt dem Beschwerdeführer begründet eine Abweichung von dieser Frist mit unter Angabe der Frist, innerhalb derer schon eine Beurteilung der Beschwerde gegeben wird.
7. DKA unterrichtet den Beschwerdeführer und denjenigen, der Gegenstand der Beschwerde ist, schriftlich über die Beurteilung der Begründetheit der Beschwerde, gegebenenfalls zusammen mit Empfehlungen.
8. Wurde die Beschwerde zur Zufriedenheit erledigt, wird die Beurteilung der Begründetheit bzw. die Erledigung der Beschwerde festgelegt.

Artikel 6 Verschwiegenheit und unentgeltliche Beschwerdeerledigung

1. DKA und derjenige, der Gegenstand der Beschwerde ist, bewahren Verschwiegenheit bei der Beschwerdeerledigung.
2. Der Beschwerdeführer schuldet keine Vergütung für die Kosten der Beschwerdeerledigung.

Artikel 7 Verantwortlichkeiten

1. Der betreffende Rechtsanwalt bzw. der Sachbearbeiter bzw. das MT ist verantwortlich für die Bearbeitung und eine rechtzeitige Erledigung der Beschwerden.
2. Derjenige, der Gegenstand der Beschwerde ist, bzw. der Sachbearbeiter hält das MT über die Beschwerdebearbeitung und ihren Fortgang, die Erledigung und eine mögliche Lösung vollständig informiert.
3. Der betreffende Rechtsanwalt bzw. der Sachbearbeiter bzw. das MT hält den Beschwerdeführer über die Erledigung der Beschwerde informiert und führt die Beschwerdeakte. Dem Beschwerdeführer wird eine schriftliche Bestätigung der Beschwerdeerledigung geschickt und ein Hinweis dafür gegeben, wann eine Antwort zu erwarten ist.

Artikel 8 Beschwerderegistrierung

1. DKA registriert die Beschwerde mit dem Gegenstand der Beschwerde.
2. Eine Beschwerde kann mehreren Bereichen zugeordnet werden:
 - I. Beschwerden über Arbeitsweise von/Betreuung durch den Rechtsanwalt
 - II. Beschwerden über rechtlich-inhaltliche Aspekte der Dienstleistung
 - III. Beschwerden über finanzielle Aspekte der Dienstleistung
 - IV. Beschwerden über die Kanzleiführung im Allgemeinen
 - V. Beschwerden eines Schuldners über außergerichtliche Inkassotätigkeiten
3. DKA erstattet zeitweise Bericht über die Beschwerdeerledigung und gibt Empfehlungen zur Verhinderung neuer Beschwerden sowie zur Verbesserung der Verfahren.
4. Mindestens einmal im Jahr werden die Berichte und Empfehlungen in der Kanzlei besprochen und zur Beschlussfassung vorgelegt.