

## HM Law Beschwerdeverfahren

### 1. Einführung

- a. HM Law B.V. ("**HM Law**") verfügt über ein Beschwerdesystem für die Anwaltschaft ("**Reglement**"), das im Folgenden dargelegt wird. Diese Reglement enthält Verfahren zur Behandlung von Beschwerden von Mandanten über die von einem Rechtsanwalt von HM Law ("**Rechtsanwalt**") erbrachten Dienstleistungen.
- b. Gelingt es HM Law nicht, die Beschwerden eines Mandanten über die von einem Rechtsanwalt erbrachten Dienstleistungen unter Anwendung dieser Reglement in einer für den Mandanten akzeptablen Weise zu lösen, kann der Mandant das ordentliche Zivilgericht in Amsterdam anrufen.

Beschwerdebeauftragter für die Anwaltschaft

Herr R.P.M. van Leeuwen  
Postfach 92244  
1090 AE Amsterdam

Stellvertreter

Herr J.M. Louwrier  
Postfach 92244  
1090 AE Amsterdam

### 2. Definitionen

In diesem Reglement haben die folgenden Begriffe die folgende Bedeutung:

**Beschwerde:** jede Äußerung der Unzufriedenheit mit der von einem Rechtsanwalt von HM Law erbrachten Dienstleistung über das Zustandekommen und die Erfüllung eines Mandatsvertrags, die Qualität der Dienstleistung oder die Höhe des Honorars;

**Beschwerdeführer:** der Kunde oder Vertreter, der eine Beschwerde bei HM Law einreicht;

**Beschwerdesystem:** das derzeitige System für die Bearbeitung von Beschwerden;

**Beschwerdebeauftragter:** der Anwalt von HM Law, der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist;

**HM Law:** HM Law B.V. mit Sitz in Amsterdam und der Hauptniederlassung in Oudeschans 83, 1019 WD Amsterdam.

### 3. Ziel

Eines der Ziele der Reglement ist es, Verfahren zu etablieren, um Kundenbeschwerden innerhalb eines angemessenen Zeitraums in einer für alle Parteien konstruktiven Weise zu bearbeiten.

### 4. Einreichung einer Beschwerde

Der Beschwerdeführer richtet die schriftliche Beschwerde ("Beschwerde") an den Beschwerdebeauftragten von HM Law. Der Beschwerdeführer ist nicht verpflichtet, eine Gebühr für die Bearbeitung der Beschwerde zu zahlen,

Die Beschwerde muss den Namen und die Anschrift des Beschwerdeführers und/oder seines Vertreters, das Datum und die Beschreibung der Handlung oder Unterlassung, gegen die sich die Beschwerde richtet, enthalten und unterzeichnet sein. HM Law kann beschließen, eine Beschwerde nicht zu

bearbeiten, wenn sie die oben genannten Anforderungen nicht erfüllt. In diesem Fall gibt HM Law dem Beschwerdeführer die Möglichkeit, die Beschwerde innerhalb von zwei Wochen nach Absendung der Mitteilung an den Beschwerdeführer gemäß den genannten Anforderungen zu ergänzen. Wird eine solche Ergänzung nicht innerhalb dieser Frist vorgelegt, wird HM Law die Beschwerde nicht berücksichtigen. Der Beschwerdeführer wird hiervon schriftlich in Kenntnis gesetzt.

## **5. Empfangsbestätigung**

Spätestens zehn Arbeitstage nach Eingang der gemäß den geltenden Anforderungen eingereichten oder ausgefüllten Beschwerde bestätigt HM Law dem Beschwerdeführer deren Eingang. Diese Bestätigung enthält in jedem Fall den Namen des Beschwerdebeauftragten, der die Beschwerde bearbeitet, und den Verlauf des Beschwerdeverfahrens.

## **6. Behandlung der Beschwerde**

Nach Eingang einer Beschwerde wird der Beschwerdebeauftragte gemeinsam mit dem Anwalt und dem Mandanten versuchen, eine Lösung zu finden.

Die Beschwerde ist innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde zu erledigen. Ist dies nicht möglich, teilt der Beschwerdebeauftragte dem Beschwerdeführer eine Abweichung von dieser Frist mit und gibt die Frist an, innerhalb derer eine Stellungnahme zu der Beschwerde abgegeben wird. Der Beschwerdebeauftragte ist für die fristgerechte Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.

Der Beschwerdebeauftragte schlägt, wenn möglich, eine Lösung vor und gibt, wenn nötig, eine Stellungnahme ab. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer und den Rechtsanwalt schriftlich über seine Stellungnahme zur Begründetheit der Beschwerde.

Wenn die Beschwerde zufriedenstellend gelöst wurde, erstellt der Beschwerdebeauftragte ein Dokument mit der Stellungnahme zur Begründetheit der Beschwerde, das von allen Parteien unterzeichnet wird.

Der Beschwerdeführer ist nicht verpflichtet, eine Entschädigung für die Kosten der Bearbeitung der Beschwerde zu zahlen.

## **7. Beilegung des Rechtsstreits**

Wird keine Lösung gefunden oder ist der Beschwerdeführer mit der Stellungnahme des Beschwerdeführers nicht einverstanden, kann er sich an das ordentliche Zivilgericht in Amsterdam wenden.

## **8. Beschwerdedossier und Vertraulichkeit**

Der Beschwerdebeauftragte führt die Beschwerdeakte. Darin wird jede Beschwerde zusammen mit dem Beschwerdegegenstand erfasst. Eine Beschwerde kann in mehrere Themen unterteilt sein.

Der Beschwerdebeauftragte ist bei der Bearbeitung von Beschwerden zur Vertraulichkeit verpflichtet.