

## **Beschwerdeverfahren BlackMount Legal**

### **Artikel 1 Begriffsbestimmungen**

In dieser Kanzleibeschwerderegulation wird verstanden unter:

**Beschwerde:** jede schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit von oder im Namen des Mandanten gegenüber dem Anwalt oder den unter seiner Verantwortung tätigen Personen über das Zustandekommen und die Durchführung eines Auftragsvertrags, die Qualität der Dienstleistung, die Höhe der Honorarforderung, die Durchführung oder das Angebot außergerichtlicher Inkassotätigkeiten, die keine Beschwerde im Sinne von Abschnitt 4 des niederländischen Anwaltsgesetzes darstellt;

**Beschwerdeführer:** der Mandant, sein Vertreter oder eine dritte Person mit unmittelbarem Interesse, die eine Beschwerde einreicht;

**Beschwerdebeauftragter:** der Anwalt, der mit der Bearbeitung der Beschwerde betraut ist.

### **Artikel 2 Anwendungsbereich**

Diese Kanzleibeschwerderegulation gilt für jeden Auftragsvertrag zwischen BlackMount Legal (im Folgenden: „BM“) und dem Mandanten.

Beschwerden eines Schuldners über BM als Erbringer oder Anbieter von außergerichtlichen Inkassotätigkeiten fallen ebenfalls unter den Geltungsbereich dieser Beschwerderegulation, wie in Artikel 4, Absatz 2, Buchstabe b, und Artikel 14, Absatz 3, des Gesetzes über die Qualität von Inkassodienstleistungen vorgesehen. Herr A. Afzali (Anwalt tätig bei BM) trägt Sorge für die Beschwerdebearbeitung gemäß der Kanzleibeschwerderegulation.

### **Artikel 3 Zielsetzungen**

Diese Kanzleibeschwerderegulation verfolgt folgende Ziele:

- Festlegung eines Verfahrens zur konstruktiven Bearbeitung von Beschwerden von Mandanten innerhalb einer angemessenen Frist;
- Festlegung eines Verfahrens zur Feststellung der Ursachen von Beschwerden der Beschwerdeführer;
- Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung, Erhalt und Verbesserung bestehender Beziehungen durch gute Beschwerdebearbeitung;
- Schulung der Mitarbeiter im kundenorientierten Umgang mit Beschwerden;
- Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch Beschwerdebearbeitung und -analyse.

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

Diese Kanzleibeschwerderegulation ist öffentlich zugänglich gemacht worden. Der Anwalt weist den Mandanten vor Abschluss des Auftragsvertrags oder den Schuldner im Zusammenhang mit der Erbringung oder dem Angebot von außergerichtlichen Inkassotätigkeiten darauf hin, dass die Kanzlei eine Kanzleibeschwerderegulation anwendet, die für die Dienstleistungen gilt.

BM hat in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt, bei welcher Stelle eine nach Bearbeitung nicht gelöste Beschwerde zur verbindlichen Entscheidung vorgelegt werden kann, und dies bei der Auftragsbestätigung bekannt gemacht.

Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Kanzleibeschwerderegulation, die nach der Bearbeitung nicht gelöst wurden, werden dem Gericht Limburg, Standort Maastricht, vorgelegt.

#### **Artikel 5 Interne Beschwerdeverfahren**

Wenn ein Beschwerdeführer die Kanzlei mit einer Beschwerde kontaktiert, wird die Beschwerde an Herrn J.C. Wery weitergeleitet, der als Beschwerdebeauftragter fungiert.

Der Beschwerdebeauftragte informiert die Person, über die die Beschwerde eingereicht wurde, über die Einreichung der Beschwerde und gibt dem Beschwerdeführer sowie der betreffenden Person die Möglichkeit, die Beschwerde zu erläutern.

Die betroffene Person bemüht sich zusammen mit dem Beschwerdeführer um eine Lösung, gegebenenfalls unter Vermittlung des Beschwerdebeauftragten.

Der Beschwerdebeauftragte bearbeitet die Beschwerde innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde oder teilt dem Beschwerdeführer unter Angabe von Gründen eine Abweichung von dieser Frist mit sowie die Frist, innerhalb derer ein Urteil über die Beschwerde abgegeben wird.

Der Beschwerdebeauftragte teilt dem Beschwerdeführer und der betroffenen Person schriftlich das Urteil über die Begründetheit der Beschwerde mit, gegebenenfalls ergänzt durch Empfehlungen.

Wenn die Beschwerde zur Zufriedenheit bearbeitet wurde, unterzeichnen der Beschwerdeführer, der Beschwerdebeauftragte und die betroffene Person das Urteil über die Begründetheit der Beschwerde.

#### **Artikel 6 Vertraulichkeit und kostenfreie Beschwerdebearbeitung**

Der Beschwerdebeauftragte und die betroffene Person wahren bei der Bearbeitung der Beschwerde Vertraulichkeit.

Dem Beschwerdeführer entstehen keine Kosten für die Bearbeitung der Beschwerde.

## **Artikel 7 Verantwortlichkeiten**

Der Beschwerdebeauftragte ist für die fristgerechte Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.

Die betroffene Person hält den Beschwerdebeauftragten über eventuelle Kontakte und mögliche Lösungen auf dem Laufenden.

Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer über die Bearbeitung der Beschwerde.

Der Beschwerdebeauftragte führt das Beschwerdedossier.

## **Artikel 8 Beschwerderegistrierung**

Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde einschließlich ihres Gegenstands.

Eine Beschwerde kann in mehrere Themen unterteilt werden.

Der Beschwerdebeauftragte berichtet regelmäßig über die Bearbeitung der Beschwerden mit Empfehlungen zur Vermeidung neuer Beschwerden sowie zur Verbesserung von Verfahren.

Mindestens einmal jährlich werden die Berichte intern in der Kanzlei evaluiert, um neue Beschwerden zu vermeiden und Verfahren zu verbessern.