

# Beschwerdeverfahren der Kanzlei Hundscheid Griffioen Advocaten

## Artikel 1 Begriffsbestimmungen

Im Rahmen dieser Regelung für Beschwerden gelten die folgenden Definitionen:

- Beschwerde: jede schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit durch den Mandanten oder im Namen des Mandanten gegenüber dem Rechtsanwalt oder den unter seiner Verantwortung tätigen Personen in Bezug auf den Abschluss und die Ausführung eines Dienstleistungsvertrags, die Qualität der erbrachten Dienstleistungen oder die Höhe des Honorars, wobei es sich nicht um eine Beschwerde im Sinne von § 4 des Rechtsanwaltsgesetzes handelt;
- Kläger: der Kunde oder der Vertreter des Kunden, der eine Beschwerde einreicht;
- Beschwerdebeauftragter: der mit der Bearbeitung der Beschwerde beauftragte Rechtsanwalt.

## Artikel 2 Anwendungsbereich

1. Diese Beschwerdeordnung gilt für jeden Dienstleistungsvertrag zwischen Hundscheid Griffioen Advocaten und dem Mandanten.
2. Jeder Rechtsanwalt von Hundscheid Griffioen Advocaten ist verpflichtet, die Bearbeitung von Beschwerden gemäß dem Beschwerdeverfahren der Kanzlei sicherzustellen.

## Artikel 3 Zielsetzungen

Der Zweck dieses Beschwerdemanagements ist es,:

- a. Einrichtung eines Verfahrens zur konstruktiven Bearbeitung von Kundenbeschwerden innerhalb einer angemessenen Frist;
- b. Einrichtung eines Verfahrens zur Ermittlung der Ursachen von Kundenbeschwerden;
- c. Pflege und Verbesserung bestehender Beziehungen durch angemessene Bearbeitung von Beschwerden;
- d. Schulung des Personals in kundenorientierter Reaktion auf Beschwerden;
- e. Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch Bearbeitung und Analyse von Beschwerden.

## Artikel 4 Information bei Dienstantritt

1. Dieses Beschwerdeverfahren der Kanzlei wurde veröffentlicht. Vor Abschluss des Dienstleistungsvertrags informiert der Rechtsanwalt den Mandanten darüber, dass die Kanzlei über ein Beschwerdeverfahren verfügt und dass dieses für die erbrachten Dienstleistungen gilt.
2. Hundscheid Griffioen Advocaten hat in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen die unabhängige Partei oder Stelle angegeben, der eine Beschwerde, die nach der Behandlung nicht gelöst wird, vorgelegt werden kann, um eine verbindliche Entscheidung zu erhalten, und hat dies zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung bekannt gegeben.
3. Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Beschwerdeordnung, die nach der Behandlung nicht gelöst sind, werden dem Landgericht Limburg vorgelegt.

## Artikel 5 Internes Beschwerdeverfahren

1. Wenn sich ein Mandant mit einer Beschwerde an die Kanzlei wendet, wird die Beschwerde an Herrn F.R. Hage weitergeleitet, der damit als Beschwerdebeauftragter fungiert. Richtet sich die Beschwerde gegen Herrn F.R. Hage, wird die Beschwerde an Herrn F.H.I. Hundscheid weitergeleitet.
2. Der Beschwerdebeauftragte unterrichtet die beschuldigte Person über die Einreichung der Beschwerde und gibt dem Kläger und der beschuldigten Person Gelegenheit, die Beschwerde zu erläutern.
3. Die Person, über die eine Beschwerde eingereicht wurde, versucht, gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung zu finden, unabhängig davon, ob der Beschwerdebeauftragte eingeschaltet wurde oder nicht.
4. Der Beschwerdebeauftragte regelt die Beschwerde innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde oder teilt dem Kläger eine Abweichung von dieser Frist mit, wobei er die Frist angibt, innerhalb derer eine Stellungnahme zu der Beschwerde abgegeben wird.
5. Der Beschwerdebeauftragte unterrichtet den Kläger und die beschuldigte Person schriftlich über die Stellungnahme zur Begründetheit der Beschwerde, unabhängig davon, ob sie mit Empfehlungen verbunden ist oder nicht.
6. Wird die Beschwerde zufriedenstellend behandelt, so unterzeichnen der Kläger, der Beschwerdebeauftragte und die beschwerte Person das Urteil über die Begründetheit der Beschwerde.

## Artikel 6 Vertraulichkeit und kostenlose Bearbeitung von Beschwerden

1. Der Beschwerdebeauftragte und die Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, sind zur Vertraulichkeit bei der Bearbeitung von Beschwerden verpflichtet.
2. Dem Kläger werden die Kosten für die Bearbeitung der Beschwerde nicht in Rechnung gestellt.

## Artikel 7 Zuständigkeiten

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für die rechtzeitige Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.
2. Die beschwerte Person hält den Beschwerdebeauftragten über jeden Kontakt und eine mögliche Lösung auf dem Laufenden.
3. Der Beschwerdebeauftragte hält den Kläger über die Bearbeitung der Beschwerde auf dem Laufenden.
4. Der Beschwerdebeauftragte führt die Beschwerdeakte.

## Artikel 8 Registrierung von Beschwerden

1. Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde unter Angabe des Beschwerdegegenstandes.
2. Eine Beschwerde kann in mehrere Themen unterteilt werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte erstattet regelmäßig Bericht über die Bearbeitung von Beschwerden und gibt Empfehlungen zur Vermeidung neuer Beschwerden sowie zur Verbesserung der Verfahren.
4. Mindestens einmal im Jahr werden die Berichte und Empfehlungen im Büro erörtert und zur Entscheidung vorgelegt.