



Kantoorklachtenregeling Feyr Law B.V.

Laatste update: September 2025

Bij Feyr Law wordt veel belang gehecht aan de kwaliteit van de juridische dienstverlening en cliënttevredenheid. Wij streven ernaar om duidelijke, toegewijde en grondige ondersteuning te bieden. Het kan echter voorkomen dat een cliënt niet volledig tevreden is over een bepaald aspect van de dienstverlening. In dergelijke gevallen vinden wij het essentieel dat er een toegankelijke en zorgvuldige procedure is om een klacht in te dienen. Hieronder vindt u de Feyr Law klachtenregeling, die is opgesteld in overeenstemming met de richtlijnen van de Nederlandse Orde van Advocaten.

Definities

- **Klager:** de (voormalige) cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt die een klacht indient
- **Klacht:** elke ontevredenheid over een advocaat of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van een advocaat werkt, schriftelijk geuit door of namens een cliënt en betrekking hebbend op de wijze waarop een verzoek om diensten is behandeld, de kwaliteit van de diensten of het gefactureerde bedrag.
- **Klachtenfunctionaris:** de (externe) advocaat die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.
- **Feyr Law:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht Feyr Law B.V., met statutaire zetel te Vught, Nederland.

Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten die door een of meer advocaten of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van een advocaat bij Feyr Law werkt, aan de cliënt worden verleend.

Feyr Law zal klachten behandelen in overeenstemming met deze klachtenregeling.

Doelstellingen

Het doel van de klachtenregeling is:

- een procedure vastleggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
- een procedure vastleggen voor het vaststellen van de oorzaak van een klacht van een cliënt;
- bestaande relaties onderhouden en verbeteren door klachten correct af te handelen;
- medewerkers trainen om op klachten te reageren met de behoeften van de cliënt in gedachten;
- de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.



Informatie bij aanvang van de dienstverlening

De meest recente versie van de klachtenregeling kan worden geraadpleegd op <https://feyr.law/klachtenregeling>. Alvorens diensten aan een cliënt te verlenen, informeert de advocaat de cliënt dat Feyr Law een klachtenregeling heeft die van toepassing is op de diensten.

Zodra de klager mogelijke gronden voor aansprakelijkheid van Feyr Law heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, is hij verplicht om dit onverwijld, maar in ieder geval binnen drie maanden, schriftelijk en met voldoende bewijs aan Feyr Law te melden, op straffe van verval van zijn vorderingen.

Feyr Law is een samenwerking aangegaan met Taylor Wessing N.V., die zal optreden als externe klachtenfunctionaris van Feyr Law. Een klacht kan worden ingediend bij E.A.M. van Lierop via e-mail: nl.complaints@taylorwessing.com.

Klachten die zijn behandeld maar niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank van 's-Hertogenbosch, Nederland.

Elke vordering tegen Feyr Law vervalt één jaar nadat de cliënt Feyr Law hiervan in kennis heeft gesteld of had moeten stellen, tenzij die vordering voor de bevoegde rechter is gebracht.

Interne klachtprocedure

Elke klacht wordt doorgegeven aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt de advocaat op wie de klacht betrekking heeft in kennis van de klacht en geeft de klager en de advocaat de gelegenheid om een toelichting te geven.

De advocaat probeert samen met de klager een oplossing te vinden, voor of na de tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken nadat hij de klacht heeft ontvangen. Als deze termijn niet wordt gehaald, stelt de klachtenfunctionaris de klager hiervan op de hoogte en geeft hij een toelichting op de reden hiervoor; hij geeft ook een nieuwe termijn voor de beoordeling van de klacht aan.

De klachtenfunctionaris stuurt een brief naar de klager en de advocaat waarin hij zijn mening geeft over de gegrondheid van de klacht en eventueel aanbevelingen doet.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.



De advocaat op wie de klacht betrekking heeft, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van zijn/haar contact met de klager en van een eventuele oplossing.

De klachtenfunctionaris houdt de aanvrager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier up-to-date.

Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht en vermeldt daarbij het onderwerp.

De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan Feyr Law over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen om nieuwe klachten te voorkomen en de procedures te verbeteren.

Ten minste eenmaal per jaar worden de rapporten en aanbevelingen intern bij Feyr Law besproken en ter besluitvorming voorgelegd.