

KANTOORKLACHTENREGELING

van Men in Finance B.V., geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 99963450

1. Begripsbepalingen

- 1.1. In deze Kantoorklachtenregeling gelden de volgende definities:
- Algemene Voorwaarden: de algemene voorwaarden van MinF, zoals van tijd tot tijd gepubliceerd op de Website.
 - Behandelend Advocaat: de advocaat, of een onder verantwoordelijkheid van een advocaat werkzame persoon, die de gewraakte Gedraging zou hebben verricht of nagelaten, dan wel onder wiens verantwoordelijkheid deze zou hebben plaatsgevonden.
 - BW: Burgerlijk Wetboek.
 - Gedraging: een handelen of nalaten in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst door of namens MinF.
 - Klacht: een schriftelijke, gemotiveerde en onderbouwde uiting van ongenoegen van of namens een Klant jegens MinF over een Gedraging, die voldoet aan de eisen van deze Kantoorklachtenregeling.
 - Klachtenfunctionaris: de in artikel 8 aangewezen persoon die een Klacht behandelt.
 - Klachtenregeling: deze Kantoorklachtenregeling.
 - Klant: een huidige of voormalige cliënt van MinF die een Overeenkomst met MinF heeft gesloten of heeft gehad.
 - MinF: Men in Finance B.V., geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 99963450.
 - Overeenkomst: een overeenkomst tussen MinF en een Klant, ongeacht de vorm of totstandkomingswijze, op grond waarvan MinF werkzaamheden verricht of producten levert.
 - Voda: Verordening op de advocatuur.
 - Website: www.minf.nl.
- 1.2. Tenzij anders vermeld of ondubbelzinnig uit de context anders blijkt, omvatten gedefinieerde termen in deze Klachtenregeling die in het enkelvoud staan, ook het meervoud en omgekeerd.
- ### 2. Toepassingsbereik
- 2.1. Deze Klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op Klachten van Klanten over Gedragingen verricht door of namens MinF in het kader van een Overeenkomst.
- 2.2. Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op:
- (i) uitingen van personen die geen Klant zijn, waaronder begrepen wederpartijen van Klanten, derden, en personen met wie MinF geen Overeenkomst heeft gesloten of heeft gehad;
 - (ii) klachten die geheel of gedeeltelijk zien op gedragingen die ook onderwerp zijn van een lopende of afgesloten procedure bij de deken, een tuchtcollege, een burgerlijke rechter, een arbiter, een mediator of een andere geschilbeslechtsingsinstantie;
 - (iii) anonieme klachten of klachten waarvan de afzender redelijkerwijs niet is vast te stellen;
 - (iv) klachten die niet voldoen aan de in artikel 6 en 7 gestelde eisen.
- 2.3. Klachten over de hoogte of opbouw van een declaratie kunnen onder deze Klachtenregeling worden ingediend met inachtneming van de daarin opgenomen vereisten en termijnen. De in de Algemene Voorwaarden opgenomen bezwaarregeling en de daarbij geldende vervalt termijn ten aanzien van de declaratie zelf, blijven onverkort van kracht en worden door de behandeling van een Klacht niet opgeschort.
- 2.4. MinF is niet aangesloten bij een externe geschillencommissie, waaronder begrepen de Geschillencommissie Advocatuur.

- 2.5. Voor zover MinF buitengerechtelijke incassowerkzaamheden in de zin van de Wet kwaliteit incassodienstverlening verricht of aanbiedt, is deze Klachtenregeling tevens van toepassing op klachten van schuldenaren over zodanige werkzaamheden, conform artikel 4 lid 2 sub b en artikel 13 lid 5 van die wet. In dat geval wordt onder Klant in deze Klachtenregeling tevens verstaan: de schuldenaar.
- 2.6. Klachten over werkzaamheden verricht door Man in Finance, eenmanszaak van mr. M.F.J. (Marco) Anink (KvK 97145696) vallen buiten het toepassingsbereik van deze Klachtenregeling. Op zodanige klachten is de Kantoorklachtenregeling van de eenmanszaak van toepassing, welke kosteloos op verzoek wordt toegezonden via klachten@minf.nl.

3. Doelstellingen

- 3.1. Deze Klachtenregeling strekt ertoe:
- (i) een procedure vast te leggen voor de behandeling van Klachten, in overeenstemming met afdeling 6.5 Voda en in het bijzonder de artikelen 6.27 en 6.28 Voda;
 - (ii) Klachten op een gestructureerde wijze af te wikkelen;
 - (iii) Klachten te registreren ten behoeve van interne kwaliteitsbewaking.
- 3.2. Aan deze Klachtenregeling kunnen geen verdergaande rechten worden ontleend dan in deze regeling uitdrukkelijk zijn toegekend. Geen bepaling van deze Klachtenregeling beperkt of derogeert aan de Algemene Voorwaarden, waaronder begrepen de aansprakelijkheidsbeperkingen en de daarin opgenomen vervalttermijnen.

4. Informatieverstrekking bij aanvang van de Overeenkomst

- 4.1. Conform artikel 6.27 lid 2 sub b Voda informeert MinF de Klant bij aanvang van een Overeenkomst over het bestaan van deze Klachtenregeling. Een verwijzing daartoe in de opdrachtbevestiging, in de Algemene Voorwaarden of op de Website is hiertoe voldoende.
- 4.2. Deze Klachtenregeling is kosteloos beschikbaar via de Website en wordt op eerste schriftelijk verzoek aan een Klant toegezonden.

5. Verplichte voorafgaande consultatie

- 5.1. Een Klant die zich niet kan verenigen met een Gedraging is gehouden hierover eerst schriftelijk en gemotiveerd contact op te nemen met de Behandelend Advocaat, met het oog op een onderlinge oplossing in der minne.
- 5.2. Een Klacht kan eerst worden ingediend nadat sedert de schriftelijke consultatie als bedoeld in artikel 5.1 ten minste vier (4) weken zijn verstreken zonder dat partijen tot een onderlinge oplossing zijn gekomen.
- 5.3. Bij gebreke van een aantoonbare schriftelijke voorafgaande consultatie overeenkomstig dit artikel, of bij gebreke van een aantoonbaar verstrijken van de in artikel 5.2 genoemde termijn, is de Klacht niet-ontvankelijk.

6. Indiening van een Klacht

- 6.1. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend, hetzij per aangetekend schrijven aan het kantooradres van MinF (Kranenburgweg 134, 2583 ER 's-Gravenhage), hetzij per e-mail aan klachten@minf.nl met digitale ontvangstbevestiging.

- 6.2. Een Klacht bevat ten minste:
- (i) naam, adres, telefoonnummer en, indien van toepassing, KvK-nummer van de Klant;
 - (ii) de naam van de Behandelend Advocaat;
 - (iii) een gedetailleerde en gemotiveerde beschrijving van de gewraakte Gedraging, inclusief datum of periode waarop deze betrekking heeft;
 - (iv) de feiten en omstandigheden waaruit volgens de Klant de gestelde tekortkoming blijkt, voorzien van schriftelijke bewijsstukken;
 - (v) bewijs van de schriftelijke voorafgaande consultatie als bedoeld in artikel 5;
 - (vi) een omschrijving van het door de Klant beoogde resultaat;
 - (vii) een uitdrukkelijke verklaring dat zich geen omstandigheid als bedoeld in artikel 2.2 sub (ii) voordoet.
- 6.3. De Klacht is gesteld in de Nederlandse taal. Klachten in een andere taal kunnen onbehandeld worden gelaten.

7. Indieningstermijn en ontvankelijkheid

- 7.1. Een Klacht dient te worden ingediend binnen één (1) maand nadat de Klant met de gewraakte Gedraging, althans met de daaruit door de Klant gestelde gevolgen, bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn. Het recht om een Klacht in te dienen vervalt voorts in elk geval één (1) jaar na de Gedraging waarop de Klacht betrekking heeft (verval van recht).
- 7.2. Bij overschrijding van een termijn als bedoeld in artikel 7.1 is de Klacht niet-ontvankelijk en wordt zij niet inhoudelijk behandeld.
- 7.3. Een Klacht is voorts niet-ontvankelijk indien:
- (i) de Klacht niet voldoet aan de vereisten in artikel 6;
 - (ii) de Klacht buiten het toepassingsbereik van artikel 2 valt;
 - (iii) zich een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.2 sub (ii) voordoet of zich tijdens de behandeling van de Klacht alsnog voordoet;
 - (iv) de Klant niet binnen een door de Klachtenfunctionaris gestelde redelijke termijn aanvullende informatie of bescheiden verstrekt die voor de behandeling noodzakelijk worden geacht.
- 7.4. De beslissing over de ontvankelijkheid wordt door de Klachtenfunctionaris genomen en is niet vatbaar voor herziening of bezwaar binnen deze Klachtenregeling.

8. Klachtenfunctionaris

- 8.1. De behandeling van Klachten geschiedt door een Klachtenfunctionaris die niet bij de gewraakte Gedraging betrokken is geweest, conform artikel 6.28 lid 2 Voda.
- 8.2. Als Klachtenfunctionaris is aangewezen: mr. C.J. van der Have, advocaat verbonden aan DHKV Advocaten, te bereiken via vdh@dhkv.nl.
- 8.3. MinF behoudt zich het recht voor de Klachtenfunctionaris te vervangen door een andere extern advocaat of klachtenfunctionaris, zonder voorafgaande mededeling aan Klanten of klagers. Een actuele opgave wordt opgenomen op de Website.
- 8.4. De Klachtenfunctionaris is bij de uitoefening van zijn taak gehouden aan deze Klachtenregeling.

9. Behandelingstermijn

- 9.1. Indien de Klacht ontvankelijk is, neemt de Klachtenfunctionaris binnen vier (4) weken na ontvangst een schriftelijk en gemotiveerd standpunt in. Deze termijn vangt aan op de eerste werkdag volgend op de dag waarop alle in artikel 6 genoemde gegevens en bescheiden door MinF zijn ontvangen.

- 9.2. De Klachtenfunctionaris is bevoegd de in artikel 9.1 genoemde termijn eenmalig met ten hoogste vier (4) weken te verlengen, onder schriftelijke kennisgeving aan de Klant. Verdere verlenging is mogelijk indien de Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris bijzondere complexiteit vertoont; van zodanige verdere verlenging wordt de Klant schriftelijk in kennis gesteld.
- 9.3. Het uitblijven of overschrijden van een termijn in dit artikel doet geen recht op schadevergoeding of compensatie ontstaan en leidt niet van rechtswege tot gegrondverklaring van de Klacht.

10. Behandeling en standpunt

- 10.1. De Klachtenfunctionaris stelt zowel de Klant als de Behandelend Advocaat in de gelegenheid op de Klacht schriftelijk te reageren. Aan de Klant komt geen recht toe op een mondelinge hoorzitting.
- 10.2. De Klachtenfunctionaris kan, indien dat naar zijn oordeel dienstig is, aanvullende informatie of bescheiden opvragen bij partijen.
- 10.3. Het standpunt van de Klachtenfunctionaris bevat:
- (i) een weergave van de Klacht;
 - (ii) een weergave van het standpunt van de Behandelend Advocaat;
 - (iii) een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de Klacht;
 - (iv) zo nodig een aanbeveling.
- 10.4. Het standpunt is bindend voor MinF noch voor de Klant. Het standpunt heeft geen bredere precedentwerking. Het standpunt schept geen aansprakelijkheid van MinF die niet reeds uit de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en het toepasselijke recht voortvloeit en levert geen erkenning van aansprakelijkheid op.
- 10.5. Aan de Klant komt geen recht toe op afschrift of inzage in interne aantekeningen, werkdocumenten, correspondentie tussen MinF en de Klachtenfunctionaris of overige stukken die niet in afschrift bij het standpunt zijn gevoegd.

11. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 11.1. De Klachtenfunctionaris, MinF en de Behandelend Advocaat nemen ten aanzien van Klachten geheimhouding in acht. Deze geheimhouding strekt zich uit tot het bestaan, de inhoud en de afloop van een Klacht, behoudens voor zover openbaarmaking voortvloeit uit een wettelijke verplichting of uit afdeling 6.5 Voda.
- 11.2. De Klant is gehouden tot vertrouwelijke behandeling van het bestaan, de inhoud en de afloop van de Klacht, en is niet gerechtigd deze openbaar te maken, te delen met derden, te publiceren (waaronder begrepen via sociale media, online platforms of andere openbare kanalen) of als invoer te gebruiken voor een geautomatiseerd systeem, waaronder begrepen systemen voor kunstmatige intelligentie, een en ander op straffe van een onmiddellijk opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van EUR 10.000 per overtreding, vermeerderd met EUR 1.000 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van MinF op volledige schadevergoeding.
- 11.3. De Klant is niet gerechtigd het standpunt van de Klachtenfunctionaris of stukken uit het klachtdossier te gebruiken in gerechtelijke procedures, tuchtklachten, toezichtsprocedures of andere geschillen, behoudens voor zover de wet zich daartegen verzet.

12. Registratie en bewaring

- 12.1. MinF registreert ontvangen Klachten en hun afdoening, ten behoeve van interne kwaliteitsbewaking en periodieke analyse van klachtoorzaken, een en ander overeenkomstig artikel 6.28 lid 4 Voda.

- 12.2. Klachtdossiers worden gedurende zeven (7) jaren na afronding van de Klacht bewaard, waarna zij door MinF kunnen worden vernietigd of, naar keuze van MinF, in geanonimiseerde vorm worden gearhiveerd.

13. Verhouding tot andere procedures

- 13.1. Het indienen of in behandeling zijn van een Klacht schort niet op:
- (i) betalingsverplichtingen van de Klant uit hoofde van een Overeenkomst;
 - (ii) vervalttermijnen, verjaringstermijnen of klachttermijnen uit de Algemene Voorwaarden of de wet;
 - (iii) de bevoegdheid van MinF tot opschorting of beëindiging van een Overeenkomst.
- 13.2. Indien de Klant tijdens of na de behandeling van een Klacht een procedure aanhangig maakt bij de deken, een tuchtcollege, een burgerlijke rechter, een arbiter, een mediator of een andere geschilbeslechtsinstantie met betrekking tot dezelfde of een samenhangende kwestie, vervalt het recht op (verdere) behandeling van de Klacht binnen deze Klachtenregeling van rechtswege.
- 13.3. Deze Klachtenregeling vormt geen overeenkomst tot bindend advies in de zin van artikel 7:900 BW. Geen bepaling van deze Klachtenregeling schept een recht op schadevergoeding.

14. Externe route na afronding interne procedure

- 14.1. Indien de Klant na afronding van de interne klachtprocedure niet tevreden is over de afdoening van de Klacht, staat het hem vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter van het arrondissement Den Haag. Op het geschil is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. MinF is niet aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur of enige andere externe geschillencommissie. Het staat de Klant uiteraard vrij langs de daarvoor geldende weg een tuchtklacht in te dienen bij de deken van het arrondissement van inschrijving van de Behandelend Advocaat; de behandeling daarvan valt buiten deze Klachtenregeling.

15. Kosten

- 15.1. Aan de behandeling van een Klacht zijn voor de Klant geen kosten verbonden. De Klant draagt zijn eigen kosten, waaronder begrepen kosten van rechtsbijstand, deskundigen en eventuele door hem opgevraagde stukken.
- 15.2. Het bepaalde in artikel 15.1 laat onverlet de bevoegdheid van MinF om kosten van rechtsbijstand of buitengerechtelijke kosten te vorderen indien de Klacht naar het oordeel van de rechter kennelijk onredelijk, vexatoir of misbruik van recht oplevert.

16. Wijziging

- 16.1. MinF is te allen tijde gerechtigd deze Klachtenregeling te wijzigen. De gewijzigde tekst wordt op de Website gepubliceerd. Wijzigingen behoeven geen instemming van Klanten of klagers.
- 16.2. Op een Klacht is van toepassing de versie van de Klachtenregeling zoals geldend op het moment van ontvangst van de Klacht door MinF.

17. Toepasselijk recht en forum

- 17.1. Op deze Klachtenregeling is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Klachtenregeling worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement Den Haag.

18. Slot- en overgangsbepalingen

- 18.1. Indien een bepaling of deel van een bepaling van deze Klachtenregeling nietig, vernietigbaar of anderszins

onverbindend is, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. De nietige, vernietigde of anderszins onverbindende bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

- 18.2. Deze Klachtenregeling is opgesteld in de Nederlandse taal. Op verzoek wordt aan Klanten een Engelse vertaling verstrekt. Bij geschillen over inhoud of strekking van deze Klachtenregeling prevaleert het Nederlandse origineel.
- 18.3. Deze Klachtenregeling treedt in werking per 1 mei 2026 en is van toepassing op alle Klachten die op of na die datum bij MinF worden ingediend.