

KLACHTENREGELING

Artikel 1

Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

EXECUTEUR:

de rechtspersoon Luminis Executele & Vereffening B.V. h.o.d.n. Executeur.nl, statutair gevestigd te Alphen aan den Rijn, Postbus 506, 2400 AM Alphen aan den Rijn.

DIRECTEUR:

de bestuurder van Luminis Executele & Vereffening B.V., te weten: L'Chaim Holding B.V., statutair gevestigd op idem adres met idem postbus, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door Klaas Zondervan.

MEDEWERKERS:

natuurlijke of rechtspersonen die door Executeur worden ingehuurd voor het verrichten van werkzaamheden.

DERDEN:

natuurlijke of rechtspersonen die niet Executeur, Directeur, Medewerkers en Klager zijn.

HANDELING:

een door Executeur, Directeur of Medewerkers expliciet verrichte daad of juist het nalaten daarvan.

GEDRAGING:

de wijze waarop Executeur, Directeur of Medewerkers zich jegens een Derde opstel(t)(len) of die Derde bejegenen.

KLAGER:

degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de Handeling of Gedraging van Executeur, Directeur of Medewerkers.

KLACHT:

datgene waarover Klager zijn ongenoegen of ontevredenheid uit.

KLAAGSCHRIFT:

een schriftelijke Klacht tegen een Handeling of Gedraging van de hieronder te noemen Beklaagde.

BEKLAAGDE:

Executeur, Directeur of Medewerkers tegen wier Handeling of Gedraging door een Klager een Klaagschrift is ingediend.

Artikel 2

Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van Klachten over Handelingen of Gedragingen van voornoemde Executeur, Directeur of Medewerkers.

Het gebruik van deze klachtenregeling laat onverlet het recht van Klager om zijn geschil op andere wijze aan de bevoegde rechter voor te leggen of gebruik te maken van overige wettelijke rechtsmiddelen, waaronder het instellen van een civiele vordering op grond van bijvoorbeeld artikel 6:162 of 7:401 BW.

Artikel 2A

Samenhang klantenroutes

De interne klachtenregeling van Executeur vormt het uitgangspunt voor de behandeling van klachten over Handelingen of Gedragingen van Executeur, Directeur of Medewerkers.

Indien Klager van oordeel is dat zijn Klacht intern niet naar behoren is afgehandeld, kan hij – afhankelijk van de aard en de inhoud van de Klacht – ervoor kiezen deze voor te leggen aan een externe instantie, te weten:

- a. de **Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA)**, indien de Klacht betrekking heeft op de persoonlijke gedragingen van de heer Klaas Zondervan in diens hoedanigheid van rechtskundig adviseur;
- b. de **Nederlandse Organisatie voor Executeurs (NOVEX)**, indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van Executeur als organisatie, dan wel op gedragingen binnen het kader van (levens)executele, vereffening of toezichhouderschap.

De genoemde externe klachtenprocedures kunnen elkaar aanvullen, maar zijn in beginsel niet bedoeld om gelijktijdig te worden gevolgd. In geval van twijfel omtrent de juiste route, kan Klager zich voor overleg wenden tot de Directeur of de betreffende beroepsorganisatie.

Artikel 3

Wijze van indienen

1. Een Klager of zijn gemachtigde kan schriftelijk een klacht indienen bij Directeur.
2. Een Klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - De naam en het adres van de Klager;
 - De datum;
 - Een omschrijving van de Handeling of Gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de Klager bezwaar maakt.
3. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt Directeur Klager hiervan op de hoogte en nodigt hij Klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien Klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4

Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een Klaagschrift bedraagt acht weken, te rekenen vanaf de datum waarop de Handeling of Gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5

Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een Klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 5A

Vertrouwelijkheid

De inhoud van het Klaagschrift, alsmede de behandeling daarvan, wordt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de beoordeling van de Klacht, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen.

Artikel 6

Ontvangstbevestiging

Directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het Klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar Klager.

Artikel 7

Mondelinge behandelingsprocedure

1. Directeur onderzoekt de Klacht en nodigt Klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. Directeur hoort Klager en kan tevens inlichtingen bij Derden inwinnen.

Artikel 8

Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien Klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de Klacht.
2. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het Klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 9

Beslissing

Directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het Klaagschrift op de Klacht.

Artikel 10

Schriftelijke mededeling

De beslissing op de Klacht wordt schriftelijk aan de Klager meegedeeld.

Artikel 11

Rechtsmogelijkheden klachtenprotocol van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA)

Klaas Zondervan is als rechtskundig adviseur verbonden aan de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA). Het gaat hier om een persoonlijk lidmaatschap; bedrijven en rechtspersonen kunnen niet lid worden van de NVRA.

Daar waar Klaas Zondervan persoonlijk als rechtskundig adviseur betrokken is bij een Handeling of Gedraging als hierboven bedoeld, kan hij daarop worden aangesproken door indiening van een Klacht bij de NVRA.

De ontvankelijkheid daarvan is aan de NVRA ter beoordeling.

U maakt in dat geval eerst melding van uw Klacht via secretariaat@nvra.nl. Een onafhankelijke klachtbemiddelaar zal dan eerst met u en Klaas Zondervan onderzoeken in hoeverre het mogelijk is (alsnog) op minnelijke wijze tot elkaar te komen. Biedt dit geen soelaas, dan kunt u uw klacht formeel schriftelijk (niet per e-mail), in vijfvoud indienen bij:

College van Toezicht NVRA
T.a.v. de Secretaris
Postbus 4076
5004 JB Tilburg

In uw Klacht dient u de naam van het betreffende NVRA-lid (Klaas Zondervan) te noemen en de Handeling of Gedraging waartegen u bezwaar heeft. Daarnaast dient u kopieën van stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht in vijfvoud bij te voegen.

Op een uitspraak van het College van Toezicht staat geen beroep open. Wél kunt u zich na de uitspraak tot de (kanton)rechter wenden. Indien u de gang naar de (kanton)rechter wenst te maken, adviseren wij u zich te laten bijstaan door een jurist of advocaat. Raadpleeg uw rechtsbijstandverzekering, kijk op www.rechtspraak.nl of neem contact op met

de Raad voor Rechtsbijstand op www.rvt.org. Mogelijk komt u in aanmerking voor (gedeeltelijk) gefinancierde rechtsbijstand. Op www.rvt.org treft u meer informatie aan over gefinancierde rechtsbijstand en/of toevoeging.

Het klachtenprotocol van de NVRA kunt u hier verkrijgen:

<https://www.nvra.nl/cms/files/2019-05/klachtenprotocol-zoals-op-website-nov-2017.pdf>

De gedragscode voor leden van de NVRA kunt u hier verkrijgen:

<https://www.nvra.nl/cms/files/2016-12/gedragscode-nvra-2015.pdf>

De NVRA hanteert geen vaste indieningstermijn, maar beoordeelt per geval of een Klacht tijdig is ingediend.

Het verdient daarom aanbeveling om uiterlijk binnen drie maanden na de betreffende Handeling of Gedraging melding te maken van de Klacht bij het secretariaat van de NVRA.

Artikel 12

Rechtsmogelijkheden klachtenprotocol van de Nederlandse Organisatie voor Executeurs (NOVEX)

U kunt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van NOVEX indien u meent dat Executeur verwijtbaar heeft gehandeld. (te bereiken via info@novex-executeur.nl). Dit dient u te doen binnen 3 maanden na het moment waarop u kennisnam of had kunnen kennisnemen van het klachtwaardig handelen of nalaten door Executeur.

Deze klacht zal in de eerste plaats per brief of e-mail door NOVEX aan Executeur worden voorgelegd, met het verzoek daarop te reageren. De insteek is steeds het vinden van een voor alle partijen bevredigende minnelijke oplossing.

Ter voorbereiding op het contact met de klachtenfunctionaris wordt u het volgende gevraagd:

1. Heeft u op dit moment nog bij een andere instantie een procedure lopen tegen Executeur?
2. Heeft u uw klacht reeds besproken met Executeur, en zo ja, wat is hiervan de uitkomst?
3. Heeft u gebruik gemaakt van de interne klachtenregeling van het kantoor waar het Executeur werkt en zo ja, wat is hiervan de uitkomst (zie artikel 5b van het [NOVEX Klachtenreglement](#))?

Aan het contact met de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

Indien er geen minnelijke oplossing wordt gevonden voor het gerezen dispuut kunt u de klacht formeel voorleggen aan de klachtencommissie van NOVEX. Of uw klacht daarvoor geschikt is zal de klachtenfunctionaris vooraf samen met u onderzoeken.

Klachtencommissie NOVEX

De klachtencommissie is onder meer belast met het behandelen van klachten over werkzaamheden op het gebied van (levens)executele, vereffening en toezicht, voor zover deze werkzaamheden overtreding van de statuten, reglementen en besluiten van de vereniging en haar organen en de stichting en haar organen inhouden.

Een klacht moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. De klacht omvat tenminste naam, voorletter en adres van de klager en een omschrijving van hetgeen waarop de klacht betrekking heeft. De klacht kan per e-mail worden ingediend via info@novex-executeur.nl.

Het klachtengeld is – ongeacht of uw klacht zal worden toegewezen – € 150,00 en komt voor uw rekening.

Binnen 14 dagen na de behandeling van de klacht worden betrokkenen schriftelijk in kennis gesteld van de gemotiveerde beslissing van de klachtencommissie. Tegen de beslissing staat hoger beroep open. Voor meer informatie verwijzen we u naar de website van NOVEX.

Het klachtenprotocol van NOVEX kunt u hier lezen:

<https://www.novex-executeur.nl/kwaliteitsreglement>

De gedragscode voor NOVEX-leden kunt u hier lezen:

<https://www.novex-executeur.nl/gedragscode-novex-leden>

Artikel 13

Slotbepaling

Deze klachtenregeling van Executeur is voor het eerst vastgesteld op 23 april 2014, laatstelijk gewijzigd op 1 augustus 2024 en per die datum in gewijzigde vorm digitaal ter beschikking gesteld via [deze](#) link.

De contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn als volgt.

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374

2509 AJ DEN HAAG

Executeur gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en verwijst u naar diens [privacyverklaring](#) voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 13A

Structurele klachten

Indien meerdere gelijksoortige klachten over een bepaalde werkwijze of gedraging worden ontvangen, kan dit aanleiding geven tot een interne evaluatie van het beleid of de procedures van Executeur.

Artikel 14

Handelsnamen

Andere handelsnamen van Luminis Executele & Vereffening B.V. zijn onder meer:

Zondervan Rechtskundig Advies

Zondervan Probate Lawyers

Zondervan Legal

DutchProbate.com