

Eurojuris Kvalitetsstandarder

Eurojuris Kvalitetsstandarder er gældende for forholdet mellem medlemsfirmaer, når et firma engagerer et andet, og mellem et medlemsfirma og en klient, som introduceres via Eurojuris. Ved "firma" forstås et medlem af et nationalt medlem af Eurojuris International EEIG. Udtrykket "advokat" anvendes om en person, som har advokatbestalling i dennes jurisdiktion, og som er partner i et firma.

Alle firmaer er pligtige at følge Eurojuris Kvalitetsstandarder, og det påhviler hvert nationalt medlem af Eurojuris EEIG at sikre dette samt overvåge overholdelse heraf.

Eurojuris Kvalitetsstandarder - Kvalitetsforpligtelse

Firmaer skal have en kvalitetspolitik og skal tydeligt definere advokaternes og personalets ansvar for at gennemføre denne politik.

Firmaer skal overholde deres faglige organisationers krav og i særdeleshed kravene vedrørende etiske standarder.

Firmaer skal sikre, at samtlige advokater gennemfører og følger kvalitetspolitikken, sådan som den gælder for deres funktion og ansvarsområde, samt systematisk ansporer og fremmer deres firma gennem ledelse, motivation og vejledning af personalet.

A2. Ledelses- og forretningsevner

Firmaer skal bestræbe sig på at øge alle advokaters og hele personalets ledelses- og forretningsevner, i særdeleshed inden for klientpleje.

A3. Kvalitetskontrol

Hvert firma skal udpege en partner eller advokat eller topleder som kvalitetsansvarlig. Denne person ("kvalitetspartneren") skal sikre, at firmaet følger Eurojuris Kvalitetsstandarder. Kvalitetspartnerens navn skal oplyses til det Nationale Eurojuris-organs sekretariat.

Eurojuris International udsender årligt en checkliste til intern evaluering af fremskridt inden for fælles kvalitetsnormer i alle Eurojuris-firmaer. De nationale organer kan supplere denne checkliste med relevante punkter.

Hvert firmas kvalitetspartner udfylder og returnerer checklisten, der dækker en periode på 1 år, til Eurojuris Internationals sekretariat i løbet af 21 dage efter modtagelse deraf.

A4. Kontorprocedurer

Firmaer skal træffe de nødvendige, hensigtsmæssige foranstaltninger for at sikre, at alle advokater og hele personalet kender de for deres arbejde relevante procedurer på deres kontor.

A5. Kontorudstyr

Firmaer skal have kontorudstyr til rådighed af en så høj teknisk standard, som er normal i deres geografiske område og nødvendig for den type arbejde, de udfører. Firmaer skal fastlægge procedurer for anvendelse, vedligeholdelse og udskiftning af kontorudstyr, herunder også en detaljeret beskrivelse af ansvaret for sådant udstyr i tilfælde af driftsforstyrrelser eller betjeningsfejl.

Firmaer skal sikre, at alle relevante advokater og alt relevant personale oplæres i brugen af sådant udstyr, således at de kan varetage deres opgaver.

A6. Sproglige færdigheder

Firmaer, som udfører arbejde i lande, hvor der sandsynligvis anvendes et andet sprog, bør træffe rimelige foranstaltninger for at sikre, at noget af personalet i firmaerne kan arbejde på mindst et andet vesteuropæisk sprog end deres eget.

A7. Eurojuris logo

Hvert firma skal anvende Eurojuris' logo (det elliptiske "e") på deres brevpapir, med mindre dette ikke er tilladt ifølge loven i deres jurisdiktion eller de for dem gældende etiske regler.

Eurojuris Kvalitetsstandarder - Samarbejds kvalitet

Firmaer skal sikre, at alle advokaterne og alt personale på hvilket som helst tidspunkt behandler al information om klienter fortroligt, uanset hvordan sådan information er tilvejebragt. Dette gælder dog ikke i tilfælde, hvor der foreligger en udtrykkelig eller klart underforstået bemyndigelse til andet.

Alle advokater og alt personale skal informeres om, at overtrædelse af dette krav vil blive behandlet som en yderst alvorlig sag.

B2. Forholdet til andre firmaer og klienter

Hvert firma skal (uanset om firmaet arbejder i Den europæiske Union eller ej) overholde bestemmelserne i CCBE Regelsættet for advokater i Det Europæiske Fælleskab - også i tilfælde hvor den pågældende faglige organisation ikke har vedtaget eller ratificeret det fælles CCBE Regelsæt. Hvis det etiske hensyn ikke er muligt at følge CCBE Regelsættet, skal den pågældende advokat eller det pågældende firma oplyse dette overfor den klient, som er blevet introduceret via Eurojuris.

B3. Firmaer skal udforme entydige, korrekte og skriftlige mandater og skal give fuldstændige oplysninger samt føre fuldstændige journaler om alle anliggender, når de arbejder med andre firmaer i forbindelse med en sag.

B4. Firmaer skal reagere omgående i alle anliggender med andre firmaer og personer, der introduceres som klienter. Firmaer skal svare i løbet af 4 arbejdsdage efter modtagelse af en ny forespørgsel eller et nyt mandat via Eurojuris (pr. fax hvis det er belejligt) og oplyse:

- Om de påtager sig arbejdet eller ej. Hvis et firma afslår at påtage sig arbejdet (uanset årsag), bør firmaet bistå rekvirenten med at finde en advokat (eller anden relevant person i et liberalt erhverv), som kan udføre det pågældende arbejde; og

Hvis de påtager sig arbejdet, oplyse:

- hvem der vil udføre arbejdet; og
- for så vidt muligt, hvordan og hvornår arbejdet vil blive udført; samt
- for så vidt muligt, beregning af honorarer, udlæggenes sandsynlige størrelse samt betalingsbetingelser (f.eks. provision, forskud).

B5. Eurojuris-klienter med status som " mestbegunstiget klient". Arbejde for andre firmaer eller klienter, som introduceres via Eurojuris-firmaer, skal prioriteres på højde med tilsvarende arbejde fra det pågældende firmas mestbegunstigede klienter.

Eurojuris Kvalitetsstandarder - Servicekvalitet

C1. Klienternes behov og serviceopfattelse

Firmaer skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at deres servicestandard lever op til klienternes rimelige forventninger, og at denne løbende overvåges.

C2. Fastlæggelse af standarder for service og kutyme

Firmaer skal fastlægge klare procedurer for:

- modtagelse af mandater fra klienter og for at sikre, at advokaten ved, hvad klienten ønsker;
- at sikre, at klienterne oplyses om, hvad en given transaktion indebærer;
- at sikre, at klienter fra starten oplyses om det grundlag, hvorpå honorarer beregnes, samt hvilke andre udgifter der kan forventes;
- at sikre, at alle advokaterne kan udføre de mandater, de indvilliger i at påtage sig;
- definition af opfølgning og efterbehandling;
- udarbejdelse af og dernæst aftale om et sagsforløb med klienten i komplicerede sager.

Firmaer skal fastlægge en klar procedure for planlægning af en sags forløb, herunder også tilsyn med sagen.

C3. Klientkontakt

Firmaer skal registrere alle relevante kontaktpersoner og sikre, at klienter får svar indenfor acceptable og rimelige tidsfrister.

Firmaer skal sikre, at klienten med passende mellemrum oplyses om en sags forløb, og at klienter straks informeres om ændringer i planen for deres sag, dens håndtering eller omkostninger.

C4. Ved afslutning af en sag

Firmaer skal have procedurer for at sikre, at de ved afslutningen af en sag:

- Skriftligt meddeler og bekræfter sagens udfald over for klienten og forklarer eventuelle yderligere foranstaltninger, som klienten skal træffe;

- Overfor klienten redegør for eventuelle udestående beløb;
- Returnerer eller sender eventuelle originale dokumenter eller ejendele til klienten (dog ikke effekter, som firmaet ifølge aftale med klienten skal bibeholde);
- Når det er relevant, oplyser klienten om arrangementer til opbevaring og genfindning af papirer og andre bibeholte effekter;
- Når det er relevant, oplyser og skriftligt bekræfter over for klienten, om denne bør se sagen på et senere tidspunkt, og i påkommende tilfælde hvornår;
- Kontrollerer, at klienten kender eventuelle vigtige eller væsentlige fremtidige datoer og bekræfter grundlaget for enhver opfølgning, som firmaet udfører.

C5. Behandling af klager

Et firma skal på forlangende informere sin klient eller et medlemsfirma om, hvordan en klage kan fremsættes imod firmaet hos den pågældende faglige organisation.

Eurojuris Kvalitetsstandarder - Kvalitet hos advokater og personale

D1. Hele firmaet

Firmaer skal sikre, at samtlige advokater og alt personale deltager i og bidrager til udarbejdelse, gennemførelse og løbende gennemgang af firmaets kvalitetspolitik, og at engagementet i denne politik kommer oven fra og kommunikeres til hele firmaet.

Kvalitetspolitikken skal fordre, at alle deltager, og alle skal være dybt engageret i at skabe løbende forbedringer via Personalekvaliteten.

Firmaer bør sikre, at advokater og personale forstår strukturen og målsætningerne i Eurojuris.

D2. Ligestilling

Firmaer må ikke diskriminere nogen person på grund af køn, race, hudfarve, tro, handicap eller etnisk eller national herkomst, hverken i forhold til deres ansættelse i firmaet eller i forhold til den måde, hvorpå de behandles i firmaerne.

*Eurojuris kvalitetsstandarderne er vedtaget på generalforsamlingen
den 1. oktober 1994 i Lissabon af Eurojuris International.*