

## HOF VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 5666

2 augustus 2010

No. 5666

Hof van Discipline

Beslissing

naar aanleiding van het hoger beroep van

klager,

tegen:

1. verweerster,

en

2. verweerder.

1. Het geding in eerste aanleg

Het hof verwijst naar de beslissingen van de Raad van Discipline in het ressort 's Hertogenbosch (verder: de raad) van 30 november 2009, onder nummer H32 2009, aan partijen toegezonden op 2 december 2009, waarbij de klachten van klager tegen verweerster en verweerder ongegrond zijn verklaard.

2. Het geding in hoger beroep

2.1 De memorie waarbij klager van deze beslissingen in hoger beroep is gekomen, is op 28 december 2009 ter griffie van het hof ontvangen.

2.2 Het hof heeft voorts kennis genomen van:

- de stukken van de eerste aanleg;

- de antwoordmemorie van verweerders;

- een brief met bijlagen van klager aan het hof van 10 mei 2010.

2.3 Het hof heeft de zaak mondeling behandeld ter openbare zitting van 28 mei 2010, waar klager en verweerder, laatstgenoemde mede namens verweerster, zijn verschenen.

3. De klacht

3.1 De inhoud van de klacht ten aanzien van verweerster:

1. verweerster heeft het dossier onzorgvuldig behandeld en was onbekend met de behandeling van de berekening van letselschade;

2. verweerster heeft klager niet geïnformeerd over de stand van zaken.

3.2 De inhoud van de klacht ten aanzien van verweerder:

1. verweerder heeft schofferende aan- en opmerkingen aan het adres van klager gemaakt;

2. verweerder heeft het dossier onzorgvuldig behandeld. Bij zijn kantoor zijn stukken zoekgeraakt;

3. verweerder heeft niet juist gehandeld bij het doorgeven van informatie aan de wederpartij;

4. verweerder heeft geen antwoord gegeven op door klager gestelde vragen;

5. verweerder heeft zonder overleg met klager aan een derde deskundige opdracht gegeven tot herberekening van de schade;
6. verweerder heeft zijn werkzaamheden voor klager op onbetamelijke en ongemotiveerde wijze beëindigd.

#### 4. De feiten

##### 4.1 Het volgende is komen vast te staan:

- Klager is op 24 juni 2002 betrokken geraakt bij een verkeersongeval, ten gevolge waarvan klager letsel heeft opgelopen. Klager is via de rechtsbijstandsverzekeraar in contact gebracht met het kantoor van verweerders. Vanaf 7 oktober 2004 tot september 2005 is de letselschadezaak van klager behandeld door een voormalig kantoorgenote van verweerders. In oktober 2005 heeft verweester de zaak van haar overgenomen.
- Medio 2007 is door de schaderegelaar van de verzekeraar een Audalet-berekening gemaakt, welke in september 2007 aan verweester werd toegezonden. In deze berekening werd de hoogte van de schade vastgesteld op € .....
- Omdat klager zich niet met de berekening kon verenigen, heeft verweester voorgesteld een onafhankelijke derde de schade te laten berekenen. Vervolgens is de schade berekend door het Nederlands Rekencentrum Letselschade (NRL), dat de schade aanvankelijk berekende op € .....
- In januari 2008 heeft verweerder, nadat klager bij de rechtsbijstandsverzekeraar zich had beklagd over de gang van zaken, de behandeling van het dossier van verweester overgenomen.
- Nadat op 28 maart 2008 een bespreking op het kantoor van verweerder met klager en diens belastingconsulent had plaatsgevonden heeft klager bij brief d.d. 12 juli 2008 aan verweerder een viertal vragen ten aanzien van de berekening van het NRL gesteld. Verweerder heeft bij brief d.d. 21 juli 2008 de brief van klager d.d. 12 juli 2008 aan het NRL doorgezonden. Voorzover voor de beoordeling van de klacht van belang luidt de brief als volgt:

“Naar aanleiding van uw berekening in bovengenoemde zaak heeft cliënt nog enkele laatste vragen. Op een punt wil ik graag uw reactie vernemen. Bijgaand treft u aan een kopie van de brief d.d. 12 juli 2008 zoals door mij ontvangen van cliënt. Vriendelijk wil ik u verzoeken om op deze brief te reageren en dan met name op hetgeen cliënt opmerkt omtrent de gehanteerde percentages.”
- Verweerder heeft noch ten aanzien van de inhoud noch ten aanzien van de verzending van zijn brief d.d. 21 juli 2008 aan het NRL overleg met klager gepleegd.
- Het NRL heeft naar aanleiding van deze brieven een tweede berekening gemaakt en kwam daarbij uit op een schade van € .....
- Verweerder heeft klager bij brief d.d. 15 augustus 2008 een exemplaar van de nieuwe berekening van het NRL toegezonden en hem verzocht hem te laten weten of hij akkoord kon gaan met afwikkeling van de schade op basis van deze tweede berekening van het NRL.
- Bij brief van 29 augustus 2008 van K. aan verweerder is onder meer gesteld:

“Hoewel wij hieromtrent niet vooraf geïnformeerd zijn heeft uw cliënt, kennelijk op 21 juli jl., een aantal kanttekeningen geplaatst richting het NRL bij de door hen vervaardigde berekening. Een en ander heeft geresulteerd in een herberekening waarvan wij onlangs onverwachts een exemplaar mochten ontvangen.

Graag ontvangen wij nog een kopie van de brief d.d. 21 juli 2008 aan het NRL om de nu in de rapportage aangebrachte wijzigingen beter te kunnen beoordelen. Indien deze beoordeling ertoe leidt dat wij de aanpassingen kunnen accepteren dan vernemen wij graag van u op welke wijze tot definitieve afwikkeling van de schade kan worden gekomen.”

- Bij brief van 2 september 2008 bericht verweerder klager als volgt:

“K. berichtte mij bij brief d.d. 29 augustus 2008. U treft als bijlage een kopie aan. Kunt u mij een kopie toezenden van de brief d.d. 21 juli 2008 aan het NRL? Ik kan dan een kopie doorzenden aan K., daar heeft K. recht op, en tevens beoordelen of hetgeen K. heeft aangevoerd met betrekking tot de correctie juist is. “

- Bij brief van 17 september 2008 schrijft klager aan verweerder:

“Met enige verbazing heb ik uw brief gelezen en mij afgevraagd over welke brief uw verzoek eigenlijk gaat. Mij is niets bekend omtrent een brief gedateerd 21 juli 2008 gericht aan NRL. Ik vind de aantijging van K. in haar brief van 29 augustus 2008 dan ook nogal impertinent.

Ik stel vast dat ik op 12 juli 2008 aan u een brief heb gericht waarin ik enkele opmerkingen en kanttekeningen geplaatst heb bij het rapport van NRL. Op deze brief aan u heb ik tot op vandaag van u geen antwoord gekregen. De daarin gestelde vragen zijn tot op vandaag door u niet beantwoord.

Wel ontving ik intussen met uw brief van 15 augustus 2008 een nieuw/aangepast rapport van NRL waarom ik niet heb gevraagd. Is dit een gevolg van een door u genomen initiatief?? Voor mij is van belang dat ik een duidelijk antwoord krijg op de door mij gestelde vragen uit mijn brief aan u van 12 juli 2008. Na ontvangst van deze antwoorden zal ik het rapport van NRL nader bezien en u informeren omtrent mijn bevindingen. Tevens verzoek ik u om opheldering inzake de gewraakte brief van 21 juli 2008 welke mij geheel onbekend is. Ik stel mij voor binnen een termijn van 2 weken van u een antwoord te kunnen ontvangen.”

- Bij brief van (eveneens) 17 september 2008 zendt verweerder (bij afwezigheid van verweerder) aan klager een brief van 11 september 2008 van K., in welke laatstgenoemde brief opnieuw wordt gerefereerd aan een brief van klager aan het NRL van 21 juli 2008 met door klager geplaatste kanttekeningen. Bij brief van 25 september 2008 reageert klager hierop en vraagt opnieuw opheldering over de brief van 21 juli 2008 en stelt hij nog steeds in afwachting te zijn van een antwoord op een aantal door hem gestelde vragen.

- Bij brief van 24 september 2008, welke de brief van klager aan verweerder d.d. 25 september 2008 heeft gekruist, bericht verweerder aan klager dat er kennelijk in de communicatie iets is misgegaan; dat hij van klager een brief d.d. 12 juli 2008 heeft ontvangen en deze op 21 juli 2008 aan het NRL heeft doorgezonden, maar van beide brieven in zijn dossier geen hard copy heeft terug kunnen vinden, met verzoek aan klager om aan verweerder nogmaals de brief van 12 juli 2008 toe te zenden. Per e-mail d.d. 30 september 2008 herhaalt verweerder dit verzoek.

- Bij brief van 14 oktober 2008 reageert klager op de e-mail van verweerder d.d. 30 september 2008 en laat hij zich kritisch uit over de wijze waarop het dossier door verweerder wordt behandeld. Hij zendt aan verweerder een kopie van zijn brief van 12 juli 2008 en dringt aan op beantwoording van de daarin gestelde vragen.

- Bij brief van 22 oktober 2008 bericht verweerder klager als volgt:

“Uw brief van 14 oktober 2008 ontving ik in goede orde. Gezien de inhoud en de toonzetting van uw brief constateer ik dat er onvoldoende wederzijds vertrouwen is om de behandeling van uw dossier voort te zetten. Ik heb zulks met gelijke post aan D. bericht en wacht van D. het bericht af of ik uw dossier aan D. dien te retourneren danwel aan een andere advocaat dien te zenden. Ik wens u succes toe bij de verdere afwikkeling van uw letselschade. “

- Bij brief van 23 oktober 2008 schrijft klager aan verweerder onder meer:

“Met verbazing heb ik kennis genomen van de inhoud van uw brief van 22 oktober 2008 waarin u een vertrouwensbreuk suggereert en daarom de behandeling van mijn

dossier neerlegt. (...) Ik zal derhalve D. laten weten dat ik het met uw actie niet eens ben en verzoek u het dossier (weer) ter hand te nemen en vervolgens in overleg en samenwerking met mij naar een zo spoedig mogelijke afhandeling toe te werken.”

- Bij brief van 27 oktober 2008 bericht verweerder aan klager dat diens brief van 23 oktober 2008 voor verweerder geen reden is om op zijn beslissing terug te komen.

- Verweerder heeft de schadeverzekeraar bij brief d.d. 27 oktober 2008 bericht niet langer voor klager op te treden.

## 5. De beoordeling

5.1 Voor zover klager een grief heeft gericht tegen de door de raad vastgestelde feiten, behoeft deze grief geen bespreking, nu het hof de feiten opnieuw heeft vastgesteld.

5.2 Met betrekking tot de tegen verweester gerichte klachten heeft het onderzoek in hoger beroep niet geleid tot andere beschouwingen en gevolgtrekkingen dan die vervat in de beslissing van de raad, waarmee het hof zich verenigt. De grieven van klager tegen de beslissing van de raad ten aanzien van verweester worden verworpen. De beslissing van de raad dient ten aanzien van haar te worden bekrachtigd.

5.3 Met betrekking tot de tegen verweerder gerichte klachten heeft het onderzoek in hoger beroep met betrekking tot klachtonderdeel 1 evenmin geleid tot andere beschouwingen en gevolgtrekkingen dan die vervat in de beslissing van de raad, waarmee het hof zich verenigt. De tegen dat klachtonderdeel gerichte grief wordt verworpen. De beslissing van raad zal met betrekking tot dit klachtonderdeel worden bekrachtigd.

5.4 De tegen verweerder gerichte klachtonderdelen 2, 4 en 5 zal het hof gezamenlijk behandelen. Deze klachtonderdelen komen er – kort gezegd - op neer dat verweerder het dossier onzorgvuldig heeft behandeld, vragen van klager niet heeft beantwoord en zonder overleg met klager aan het NRL een herberekening van diens schade heeft gevraagd.

5.5 Anders dan de raad acht het hof deze klachtonderdelen gegrond. Verweerder heeft zonder overleg met klager diens brief van 12 juli 2008, welke brief kennelijk voor intern gebruik door klager en verweerder was bestemd, aan verweerder met vragen over de schadeberekening van het NRL aan dit bureau doorgezonden met het verzoek aan het NRL om slechts een van de vier gestelde vragen te beantwoorden. Van zijn brief aan het NRL van 21 juli 2008 heeft verweerder geen kopie gezonden aan klager, noch heeft hij de inhoud ervan voor de verzending met klager afgestemd. Later bleek dat verweerder zowel de brief met de vragen van klager van 12 juli 2008 als zijn eigen brief aan het NRL van 21 juli 2008 was kwijt geraakt. Nadat de verzekeraar haar ongenoegen erover had geuit dat klager zich bij brief van 21 juli 2008 zonder overleg met de verzekeraar rechtstreeks tot het NRL had gewend, heeft verweerder ten onrechte geen duidelijkheid verschaft aan klager en de verzekeraar over het ontstane misverstand en de herkomst van de brieven van 12 en 21 juli 2008. De in de brief van klager gestelde vier vragen heeft verweerder nimmer beantwoord. Slechts een van die vragen heeft verweerder aan het NRL ter beantwoording voorgelegd, welke beantwoording overigens een herberekening van de schade van klager in diens voordeel opleverde. Klager mocht van verweerder een zorgvuldiger behandeling van het dossier verwachten en een serieuze beantwoording van de door hem gestelde vragen. Ter zitting van het hof heeft klager onweersproken gesteld dat, nadat verweerder de behandeling van de zaak had neergelegd, hij alsnog met behulp van een derde een regeling met de verzekeraar heeft getroffen welke aanmerkelijk gunstiger was dan de tweede berekening van het NRL. Kennelijk waren de vragen van klager wel degelijk relevant, maar ook zonder die relevantie had klager recht op beantwoording van zijn meer dan eens herhaalde en naar het oordeel van het hof niet onredelijke vragen.

5.6 Ook de klachtonderdelen 3 en 6 met betrekking tot verweerder lenen zich voor gezamenlijke behandeling. In zijn brief van 14 oktober 2008 heeft klager op geenszins onbetamelijke wijze en, gezien het vorenstaande deels terecht, kritiek geuit op de behandeling door verweerder van zijn dossier. Het had immers op de weg van verweerder gelegen klager te antwoorden op zijn vragen en hem te adviseren, hetgeen hij heeft nagelaten. De reactie van verweerder op laatstgenoemde brief met het stellen van een vertrouwensbreuk is naar het oordeel van het hof ontijdig en onbehoorlijk. De letselschadezaak van klager bevond zich in een eindstadium. Er waren slechts nog enkele vragen van klager te beantwoorden op basis waarvan een eindregeling met de verzekeraar kon worden getroffen, hetgeen klager nadat verweerder de behandeling van de zaak heeft neergelegd uiteindelijk zelf heeft gedaan. De wijze waarop klager kritiek heeft geuit op de behandeling door verweerder van het dossier vormde voor verweerder naar het oordeel van het hof geen gewichtige reden om de opdracht neer te leggen en de wederpartij daarvan zonder nader overleg met klager te plegen mededeling te doen. Het hof acht dan ook de klachtonderdelen 3 en 6 gegrond.

5.7 De conclusie van het vorenstaande is dat de beslissing ten aanzien van verweester zal worden bekrachtigd. De beslissing ten aanzien van verweerder zal worden vernietigd ten aanzien van de klachtonderdelen 2, 3, 4, 5 en 6, welke klachtonderdelen alsnog gegrond zullen worden verklaard. Met betrekking tot klachtonderdeel 1 ten aanzien van verweerder zal de beslissing van de raad worden bekrachtigd.

5.8 Het hof zal gezien de ernst van de gegrond verklaarde klachtonderdelen ten aanzien van verweerder de maatregel van enkele waarschuwing opleggen.

## 6. De beslissing

Het hof:

- bekrachtigt ten aanzien van verweester de beslissing van de Raad van Discipline in het ressort 's-Hertogenbosch van 30 november 2009, genomen onder nummer H32-2009;

- vernietigt ten aanzien van verweerder de beslissing van de Raad van Discipline in het ressort 's-Hertogenbosch van 30 november 2009, genomen onder nummer H32-2009 voor zover het betreft de klachtonderdelen 2, 3, 4, 5 en 6;

en in zoverre opnieuw rechtdoende:

- verklaart de klachtonderdelen 2, 3, 4, 5 en 6 alsnog gegrond;

- legt aan verweerder de maatregel van enkele waarschuwing op;

- bekrachtigt voornoemde beslissing ten aanzien van verweerder voor het overige.

Aldus gewezen door mr. G.J. Driessen-Poortvliet, voorzitter, mrs. W.H.B. den Hartog Jager, J.S.W. Holtrop, G. Creutzberg, J.H. Homveld, leden, in tegenwoordigheid van mr. G.E. Muller, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 2 augustus 2010.