

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 11-276A

Beslissing van 7 mei 2012  
in de zaak 11-276A  
naar aanleiding van de klacht van:  
mevrouw  
Klaagster  
tegen:  
mevrouw mr.  
verweerster

### 1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief aan de raad van 27 september 2011, door de raad ontvangen op 27 september 2011, heeft de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.2 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 6 maart 2012 in aanwezigheid van verweerster. Klaagster is met bericht van verhindering niet ter zitting van de raad verschenen. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.3 De raad heeft kennis genomen van de onder 1.1 genoemde brief van de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam en van de op de daarbij gevoegde inventarislijst vermelde stukken, genummerd 1 tot en met 11.

### 2 FEITEN

Voor de beoordeling van de klacht wordt, gelet op de stukken en hetgeen ter zitting is verklaard, van de volgende vaststaande feiten uitgegaan.

2.1 Klaagster heeft de Ierse nationaliteit. Verweerster heeft klaagster van 2002 tot 2009 bijgestaan in een bestuursrechtelijke procedure betreffende een geschil met de Informatie Beheer Groep (hierna: de IBG) over een terugvordering van ruim € 20.000,- studiefinanciering,- die volgens de IBG ten onrechte aan klaagster is verleend. Klaagster is bij uitspraak in beroep van 11 november 2003 door de rechtbank Amsterdam in het gelijk gesteld. De rechtbank heeft haar oordeel doen steunen op de overweging dat, gelet op de van IBG afkomstige informatie, niet aannemelijk is geworden dat klaagster wist of redelijkerwijs had kunnen weten dat haar ten onrechte studiefinanciering was toegekend. De IBG is van deze uitspraak in hoger beroep gegaan bij de Centrale Raad van Beroep (hierna: de CRvB). De CRvB heeft het hoger beroep in eerste instantie behandeld ter zittingen van 17 september 2004 en 2 september 2005. Klaagster en verweerster zijn op beide zittingen verschenen. De CRvB heeft vervolgens geoordeeld dat het onderzoek onvolledig is geweest en het onderzoek heropend. In dat kader heeft de CRvB partijen in de gelegenheid gesteld te reageren op een tweetal arresten van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen die de CRvB voor de beoordeling van de zaak van klaagster van belang achtte. Partijen hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

2.2 De CRvB heeft het onderzoek ter zitting voortgezet op 18 september 2009. Verweerster heeft een uitnodigingsbrief voor deze zitting ontvangen. Verweerster heeft deze brief niet aan klaagster doorgeleid en haar ook niet anderszins op de hoogte gesteld van het feit dat deze zitting geagendeerd was. Verweerster en klaagster zijn niet ter zitting van 18 september 2009 verschenen. Bij uitspraak van 30 oktober 2009 heeft de CRvB het hoger beroep van de IBG gegrond verklaard en de uitspraak van de rechtbank Amsterdam vernietigd. Als gevolg daarvan heeft klaagster thans een schuld van ruim € 20.000,- (inclusief rente) aan de IBG.

2.3 De uitspraak in hoger beroep is op 4 november 2009 aan verweerster toegezonden. Verweerster heeft de uitspraak na ontvangst enige tijd onder zich gehouden en niet aan klaagster doorgeleid. Op 17 november 2009 is klaagster door een brief van IBG bekend geworden met het feit dat er een uitspraak was gedaan. Klaagster heeft verweerster vervolgens herhaaldelijk gebeld en haar telefoonnummer achtergelaten. Uiteindelijk heeft verweerster haar teruggebeld en een afspraak gemaakt voor 27 november 2009. Op die datum heeft verweerster op haar kantoor de uitspraak met klaagster besproken.

2.4 Op 2 december 2009 heeft klaagster haar dossier bij verweerster opgehaald. Verweerster heeft op 3 december 2009 een uitgebreide brief aan klaagster verzonden. In deze brief heeft verweerster, onder verwijzing naar de bespreking van 27 november 2009, een schriftelijke toelichting op de zaak van klaagster gegeven. Verweerster heeft daarbij haar excuses aan klaagster aangeboden voor de wijze waarop zij de laatste stadia van de zaak van klaagster heeft behandeld. Volgens verweerster heeft dit echter geen invloed gehad op de uitkomst van de procedure. Verweerster heeft klaagster in haar brief een financiële compensatie aangeboden ter hoogte van € 750,-. Verweerster heeft klaagster verder toegelicht dat zij klaagster niet haar volledige dossier heeft overhandigd, en dat zij onder andere correspondentie met de rechtbank Amsterdam, kopieën van het medische dossier van klaagster die zij niet aan de CRvB had verzonden en arresten van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen niet bij het aan klaagster overhandigde dossier had gevoegd.

2.5 Bij brief van 15 december 2009 heeft verweerster aan klaagster bevestigd dat klaagster diezelfde dag het restant van haar dossier op het kantoor van verweerster heeft opgehaald. Verweerster heeft klaagster daarbij voorgehouden dat zij nu het volledige dossier aan klaagster had verstrekt, met uitzondering van de correspondentie met de Raad voor Rechtsbijstand omdat deze correspondentie volgens verweerster voor klaagster niet relevant is.

2.6 Bij brief van 4 juni 2010 heeft klaagster verweerster voorgehouden dat zij inmiddels bij de CRvB haar dossier had ingezien, dat haar daaruit was gebleken dat verweerster een drietal brieven van de CRvB aan verweerster uit 2005 en 2009 niet aan klaagster had overhandigd en dat zij ook nog geen kopie van het proces-verbaal van een zitting van de CRvB van verweerster had ontvangen. Bij brief van 1 juli 2010 heeft verweerster klaagster de gevraagde brieven uit 2005 toegezonden en haar meegedeeld dat:

- zij niet meer beschikt over de gevraagde brief uit 2009, welke brief volgens verweerster alleen de oproep voor de zitting van 18 september 2009 kan zijn;
- het vast beleid is van de CRvB dat geen processen-verbaal van zittingen aan partijen worden verzonden.

2.7 In de loop van 2010 heeft verweerster haar aanbod tot financiële compensatie verhoogd tot EUR 1.500,-. Ook heeft zij klaagster aangeraden een second opinion aan een andere advocaat te vragen. Verweerster heeft daarbij de bereidheid uitgesproken de ter zake door klaagster verschuldigde eigen bijdrage voor haar rekening te nemen. Mocht de second opinion uitwijzen dat het feit dat klaagster haar zaak heeft verloren

te wijten is aan de wijze waarop verweerster de zaak heeft behandeld, dan zou zij haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar hiervan in kennis stellen.

2.8 Bij brief met bijlagen van 25 mei 2011 heeft klagster zich over verweerster bij de deken beklagd.

### 3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet doordat verweerster:

a. de zaak van klagster inhoudelijk niet goed heeft behandeld omdat zij:

- daarbij onvoldoende aandacht heeft besteed aan de informatie die klagster aan haar heeft verstrekt;

- in hoger beroep geen althans onvoldoende aandacht heeft besteed aan het argument dat de IBG geen adequate informatie aan klagster heeft verstrekt over de voorwaarden voor toekenning van volledige studiefinanciering;

- bepaalde relevante stukken ten onrechte niet aan de CRvB heeft toegezonden;

b. niet is verschenen op de derde en laatste zitting van 18 september 2009 waarbij het hoger beroep in de zaak van klagster is behandeld en heeft nagelaten klagster voor deze zitting op te roepen;

c. heeft nagelaten de uitspraak in het hoger beroep van 30 oktober 2009 direct aan klagster door te zenden (klagster heeft verweerster daar zelf over moeten opbellen en is eerst na enkele rappellen teruggebeld);

d. geen antwoord heeft gegeven op de vele vragen die klagster naar aanleiding van de uitspraak in hoger beroep aan haar heeft gesteld, en heeft geweigerd klagster hierover uitleg te geven;

e. klagster een financiële compensatie heeft aangeboden die klagster beledigend acht en niet heeft laten blijken dat zij spijt heeft van de wijze waarop zij de zaak van klagster heeft behandeld;

f. pas na lang aandringen van klagster alle stukken uit het dossier aan klagster heeft toegezonden.

### 4 VERWEER

Zakelijk weergegeven heeft verweerster zich als volgt tegen de klacht verweerd.

Volgens verweerster heeft klagster onredelijk lang gewacht met het indienen van een klacht (tot eind mei 2011) nu de klacht betrekking heeft op de behandeling van een procedure die eind 2009 is beëindigd.

ad a. Verweerster voert aan dat zij gedurende het hoger beroep op zeker moment (ook) de focus heeft gelegd op enkele Europeesrechtelijke aspecten van de zaak van klagster, omdat deze aspecten in hoger beroep expliciet door de CRvB aan de orde zijn gesteld. Volgens verweerster heeft zij in hoger beroep echter (ook) voldoende aandacht besteed aan de door klagster genoemde argumentatie betreffende de (volgens klagster) inadequate informatieverstrekking door de IBG. Volgens verweerster heeft zij alle relevante stukken waarover zij in de zaak van klagster beschikte aan de CRvB doorgeleid.

ad b. Verweerster erkent dat zij een fout heeft gemaakt door niet te verschijnen op een derde (en laatste) zitting bij de CRvB en klagster ook niet voor deze zitting op te roepen. Naar eigen zeggen heeft verweerster na ontvangst van de oproepingsbrief van de CRvB de zittingsdatum op een verkeerde datum in haar agenda genoteerd. Daar kwam verweerster pas vlak na de zittingsdatum achter. Zij heeft dat toen niet aan klagster laten weten, maar besloot eerst de uitspraak af te wachten in de hoop op een goede uitkomst. Verweerster excuseert zich daarvoor. Zij is echter van mening dat haar en/of klagsters aanwezigheid op deze zitting geen invloed op de uitkomst van de zaak zou hebben

gehad, nu – voor zover verweerster heeft kunnen nagaan – de CRvB in alle zaken die vergelijkbaar zijn aan de zaak van klaagster op gelijke wijze heeft beslist.

ad c en d. Verweerster erkent dat zij na ontvangst van de uitspraak van de CRvB voortvarender had moeten handelen en de uitspraak terstond aan klaagster had moeten doorgeleiden. Ook hiervoor biedt zij haar excuses aan klaagster aan. Verweerster ontkent echter dat zij klaagster naar aanleiding van de uitspraak geen althans onvoldoende uitleg zou hebben gegeven.

ad e. Verweerster onderkent dat zij in het laatste stadium van de procedure bij de CRvB op meerdere vlakken fout heeft gehandeld en zij heeft daar wel degelijk spijt van. Verweerster heeft ook herhaaldelijk haar spijt aan klaagster betuigd en haar excuses aan klaagster aangeboden. Hoewel verweerster meent dat de door haar gemaakte fouten niet tot financiële schade voor klaagster hebben geleid, heeft zij klaagster een financiële compensatie aangeboden ter hoogte van (uiteindelijk) € 1.500,-. Verweerster ziet niet in wat daar beledigend aan is.

ad f. Verweerster heeft in eerste instantie alle relevante stukken uit het dossier aan klaagster overhandigd. Daarna heeft zij ook alle overige stukken waarom klaagster vervolgens heeft gevraagd aan klaagster verstrekt. Verweerster heeft inmiddels het volledige dossier aan klaagster doen toekomen.

## 5 BEOORDELING

De raad stelt voorop dat hij verweerster niet volgt in haar – meest verstrekkende – verweer dat klaagster onredelijk lang heeft gewacht met het indienen van een klacht. Niet kan worden gezegd dat klaagster, door eind mei 2011 een klacht in te dienen over gedragingen van verweerster die betrekking hebben op een procedure die eind 2009 is afgerond, een redelijke klachttermijn heeft overschreden. De raad komt derhalve toe aan een inhoudelijke beoordeling van de verschillende klachtonderdelen.

### Klachtonderdeel a

5.1 Dit klachtonderdeel betreft de kwaliteit van de juridische dienstverlening door verweerster. In het algemeen kan bij een zodanige klacht slechts sprake zijn van tuchtrechtelijk laakbaar gedrag indien de advocaat bij de behandeling van de zaak kennelijk onjuist heeft opgetreden of geadviseerd, en daardoor de belangen van zijn cliënt (kunnen) zijn geschaad. Naar het oordeel van de raad is hier van een dergelijke situatie niet gebleken. De raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster in hoger beroep geen althans onvoldoende aandacht zou hebben besteed aan de (volgens klaagster) inadequate informatieverstrekking van de IBG, zoals klaagster beweert. Immers, vast staat dat de CRvB in hoger beroep aandacht aan dit argument heeft besteed, zoals blijkt uit rechtsoverweging 6.7 van de uitspraak in hoger beroep en dat de CRvB dit argument bovendien heeft beoordeeld als “stellingname” van klaagster. Verder is onbestreden gebleven dat verweerster in de zaak van klaagster de CRvB in 2006, nadat deze die zaak had aangehouden in verband met door het CRvB relevant geachte Europeesrechtelijke ontwikkelingen, zelfs schriftelijk heeft verzocht de zaak van klaagster af te doen op dit argument. Verder is de raad (ook) niet gebleken dat verweerster relevante stukken en/of informatie aan de CRvB zou hebben onthouden.

5.2 Gezien het voormelde komt de raad tot het oordeel dat niet is gebleken dat verweerster bij de inhoudelijke behandeling van de zaak van klaagster in hoger beroep kennelijk onjuist heeft opgetreden of geadviseerd, en/of dat zij door haar optreden in de zaak van klaagster de belangen van klaagster zou hebben geschaad. De raad oordeelt klachtonderdeel a derhalve ongegrond.

### Klachtonderdeel b

5.3 Naar vaste tuchtrechtspraak moet de advocaat in het belang van de cliënt in het algemeen aanwezig zijn bij de behandeling ter zitting van een aan hem toevertrouwde

zaak. Daarvan kan slechts worden afgeweken in duidelijk overleg tussen advocaat en cliënt. Verweester heeft erkend dat zij, hoewel zij daarvoor bij brief van de CRvB is opgeroepen, niet is verschenen op de zitting waarbij het hoger beroep in de zaak van klaagster is behandeld, en dat zij bovendien heeft nagelaten klaagster op de hoogte te stellen van het feit dat deze zitting geagendeerd was. Volgens verweester is hier sprake geweest van een vergissing en heeft de afwezigheid ter zitting geen (voor klaagster nadelige) invloed gehad op de uitkomst van het hoger beroep. Wat daarvan ook zij, een rechtvaardiging voor de nalatigheid van verweester in deze kan dit uiteraard niet opleveren. De raad maakt verweester van die nalatigheid een ernstig tuchtrechtelijk verwijt, mede gelet op de omstandigheid dat verweester klaagster niet terstond na het ontdekken van haar vergissing hiervan op de hoogte heeft gesteld, maar in plaats daarvan ervoor gekozen heeft eerst de uitspraak af te wachten. Daarmee heeft verweester (ook) in strijd gehandeld met het (in Gedragsregel 11 neergelegde) uitgangspunt dat de advocaat die bemerkt dat hij bij de behandeling van de zaak een fout heeft gemaakt, zijn cliënt daarvan terstond op de hoogte dient te stellen. De raad oordeelt klachtonderdeel b gegrond.

#### Klachtonderdeel c

5.4 De behandelend advocaat dient, zodra hij bekend wordt met een uitspraak in een door hem behandelde procedure, de cliënt daarvan op de kortst mogelijke termijn op de hoogte te stellen. De raad is van oordeel dat verweester in het licht van deze verplichting onvoldoende voortvarend heeft gehandeld. Verweester heeft de uitspraak in hoger beroep na ontvangst immers niet terstond ter kennis van klaagster gebracht, maar – zoals zij ook ter zitting van de raad heeft erkend – de uitspraak in plaats daarvan enige tijd onder zich gehouden. De uitspraak is immers op 4 november 2009 aan verweester verzonden en klaagster heeft op 17 november 2009 uit een brief van de IBG moeten begrijpen dat de CRvB al uitspraak had gedaan. Nadat klaagster verweester hierover vervolgens heeft proberen te bellen en daarbij haar nummer heeft achtergelaten, heeft verweester opnieuw onvoldoende voortvarend gehandeld omdat zij eerst na een aantal telefonische rappellen van klaagster heeft teruggebeld en een afspraak voor een bespreking van de uitspraak op 27 november 2009 heeft gemaakt. Door klaagster niet op eigen initiatief terstond van de uitspraak op de hoogte te stellen en het op herhaalde telefonische rappellen van klaagster te laten aankomen alvorens contact over de uitspraak op te nemen met klaagster, heeft verweester naar oordeel van de raad in strijd met de op haar als advocaat rustende verplichtingen gehandeld. De raad acht klachtonderdeel c daarmee gegrond.

#### Klachtonderdeel d

5.5 Naar oordeel van de raad is niet komen vast te staan dat verweester onvoldoende heeft gereageerd op de vele vragen die klaagster naar aanleiding van de uitspraak in hoger beroep aan haar heeft gesteld en/of dat zij heeft geweigerd klaagster hierover uitleg te geven. In dat kader acht de raad van belang dat verweester naar aanleiding van de uitspraak op 27 november 2009 op haar kantoor een bespreking met klaagster heeft gehad, naar aanleiding waarvan zij bovendien op 3 december 2009 een uitvoerige brief met uitleg aan klaagster heeft verzonden. Klachtonderdeel d oordeelt de raad daarmee ongegrond.

#### Klachtonderdeel e

5.6 De raad stelt vast dat verweester bij herhaling heeft erkend dat zij in het laatste stadium van de behandeling van de zaak van klaagster de nodige steken heeft laten vallen. Verweester heeft daar ook terstond – bij brief van 3 december 2009 – spijt over betuigd en haar excuses aan klaagster aangeboden. Ook heeft zij klaagster een financiële compensatie aangeboden ter hoogte van (uiteindelijk) € 1.500,-. Het verwijt dat

verweerster niet heeft laten blijken spijt te hebben is in dit licht ongegrond. Ook ziet de raad niet in dat verweerster door het aanbieden van een financiële compensatie ter hoogte van € 1.500,- aan klagster, beledigend en/of tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld. Overigens komt de vraag of en, zo ja, in hoeverre het handelen van verweerster zou kunnen leiden tot schadeplichtigheid van verweerster jegens klagster, niet voor beoordeling door de tuchtrechter in aanmerking. De raad oordeelt klachtonderdeel e ongegrond.

Klachtonderdeel f

5.7 Uit het klachtdossier blijkt dat klagster, zodra zij eind november 2009 bekend werd met de voor haar negatieve uitkomst van het hoger beroep, er sterk bij verweerster op heeft aangedrongen dat haar volledige dossier aan haar ter hand zou worden gesteld. Naar oordeel van de raad had klagster ook een te respecteren belang daarbij. Blijkens de in onderdeel 2.4 t/m 2.6 genoemde feiten heeft verweerster echter pas na herhaald aandringen van klagster, stapsgewijs het volledige dossier aan klagster verstrekt. Uiteindelijk heeft klagster pas meer dan een half jaar na haar eerste verzoek daartoe de beschikking over haar volledige dossier gekregen. De raad is van oordeel dat verweerster (ook) op dit vlak onvoldoende voortvarendheid heeft betracht. Temeer nu verweerster – zoals zij ook zelf heeft onderkend – in de behandeling van het dossier van klagster steken heeft laten vallen, had het op haar weg gelegen om klagster terstond volledig openheid van zaken te geven. Daaraan is onlosmakelijk verbonden de plicht om klagster, op haar eerste verzoek daartoe en op de kortst mogelijke termijn, haar volledige dossier ter hand te stellen. In dat licht bezien is het erg ongelukkig dat verweerster niet terstond het gehele dossier aan klagster heeft geretourneerd, en zelfs bij herhaling een afweging heeft gemaakt welke stukken in het dossier van klagster voor klagster relevant zouden zijn c.q. zij aan klagster zou verstrekken. De raad acht deze weinig voortvarende handelwijze tuchtrechtelijk verwijtbaar. Klachtonderdeel f is daarmee gegrond.

## 6. MAATREGEL

6.1 De raad stelt vast dat verweerster in de behandeling van het dossier van klagster op meerdere vlakken ernstig te kort is geschoten. Daarmee heeft zij het door klagster in haar gestelde vertrouwen geschonden. De gegrond bevonden klachtonderdelen rechtvaardigen in beginsel een zware tuchtrechtelijke maatregel. Bij het bepalen van de maatregel neemt de raad evenwel in overweging dat verweerster ter zake haar handelwijze in deze blijk heeft gegeven van zelfinzicht. Verweerster heeft terstond erkend dat zij in het dossier van klagster de nodige fouten heeft gemaakt en daarvoor haar excuses aan klagster gemaakt, waarbij zij ook een financiële compensatie aan klagster heeft aangeboden. Ook ter zitting van de raad heeft verweerster aangegeven in te zien dat zij onjuist en nalatig in het dossier van klagster heeft gehandeld. Zij heeft daarbij tevens aangegeven dat zij een dergelijke situatie in de toekomst anders zal aanpakken. Alles overwegende acht de raad de maatregel van berisping passend en geboden.

## BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart de klachtonderdelen b, c en f gegrond;
- verklaart de klachtonderdelen a, d en e ongegrond;
- legt aan verweerster de maatregel van berisping op.

Aldus gewezen door mr. A.P. Schoonbrood-Wessels, voorzitter, mrs. J.J. Trap, M.J. Westhoff, A.M. Vogelzang en M. Ynzonides, leden, bijgestaan door mr. F.A. Chorus als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 7 mei 2012.

griffier voorzitter

Deze beslissing is in afschrift op 7 mei 2012 per aangetekende brief verzonden aan:

- klaagster
- verweerster
- de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam
- de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten

Van deze beslissing kan ten aanzien van de niet gegrond verklaarde klachtonderdelen hoger beroep bij het Hof van Discipline worden ingesteld door:

- klaagster
- verweerster
- de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam
- de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten;

en ten aanzien van de gegrond verklaarde klachtonderdelen door:

- verweerster
- de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten.

Het hoger beroep moet binnen een termijn van 30 dagen na verzending van de beslissing worden ingesteld door middel van indiening van een beroepschrift, waarin de gronden van het beroep zijn vermeld en van een motivering zijn voorzien. Het beroepschrift moet in zeventvoud worden ingediend tezamen met zes afschriften van de beslissing waarvan beroep.

De eerste dag van de termijn van 30 dagen is de dag volgend op de dag van de verzending van de beslissing. Uiterlijk op de dertigste dag van die termijn moet het beroepschrift dus in het bezit zijn van de griffie van het Hof van Discipline. Verlenging van de termijn van 30 dagen is niet mogelijk.

Het beroepschrift kan op de volgende wijzen worden ingediend bij het Hof van Discipline:

a. Per post

Het postadres van de griffie van het Hof van Discipline is:

Postbus 132, 4840 AC Prinsenbeek

b. Bezorging

De griffie is gevestigd aan het adres Markt 44, 4841 AC Prinsenbeek.

Teneinde er zeker van te zijn dat voor de ontvangst getekend kan worden of dat pakketten die niet in een reguliere brievenbus besteld kunnen worden, afgegeven kunnen worden dient u telefonisch contact op te nemen met de griffie van het hof.

c. Per fax

Het faxnummer van het Hof van Discipline is 076 - 548 4608. Tegelijkertijd met de indiening per fax dient het beroepschrift tezamen met de beslissing waarvan beroep in het vereiste aantal per post te worden toegezonden aan de griffie van het hof.

Nadere informatie over hoger beroep en over (de griffie van) het hof

076 - 548 4607 of [griffie@griffiehvd.nl](mailto:griffie@griffiehvd.nl)

Praktische informatie vindt u op [www.hofvandiscipline.nl](http://www.hofvandiscipline.nl)