

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 12-002A

Beslissing van 6 augustus 2012
in de zaak 12-002A
naar aanleiding van de klacht van:

De heer

Wonende te

klager

tegen:

De heer mr.

Advocaat te Amsterdam

verweerder

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief aan de raad van 5 januari 2012 met kenmerk 1011-964, door de raad op diezelfde datum ontvangen, 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 4 juni 2012 in aanwezigheid van partijen, klager vergezeld van zijn echtgenote. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.3 De raad heeft kennis genomen van:

- de genoemde brief van de deken aan de raad;
- de stukken genummerd 1 tot en met 25 in de bij die brief gevoegde inventarislijst en de door de raad ingebrachte bijlage 26.

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 Klager is via Nationale Nederlanden voor rechtsbijstand verzekerd bij SRK Rechtsbijstand ("SRK"). Op enig moment is tussen klager en SRK een geschil ontstaan.

2.2 Na twee eerdere e-mails – van 18 en 19 mei 2011 – heeft klager zich op 30 mei terzake van zijn geschil met SRK tot verweerder gewend met het verzoek hem daarin bij te staan.

2.3 Bij e-mail van 30 mei 2011 heeft (de secretaresse van) verweerder klager een voorschotnota ten bedrage van € 900,- exclusief BTW toegezonden.

2.4 Bij e-mail van vrijdag 3 juni 2011 heeft klager (zonder begeleidend schrijven) een bericht van het KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) aan verweerder gestuurd.

2.5 Verweerder heeft niet op de e-mail van 3 juni 2011 gereageerd.

2.6 Bij e-mail van zondag 26 juni 2011 heeft klager verweerder als volgt bericht:

"Onder verwijzing naar bovenstaand dossiernummer verzoeken wij [verweerder] ons per kerende mail te berichten omtrent de voortgang van onderhavige zaak.

Volledigheidshalve brengen wij onder de aandacht dat het royement van onze rechtsbijstandverzekering per 03/06/2011 geëffectueerd is."

2.7 Bij e-mail van vrijdag 1 juli 2011 heeft klager verweerder als volgt bericht:

“Geachte mevrouw Van [E],

Onder verwijzing naar ons e-mail bericht van 26.06.2011 verzoeken wij u bijgaand bericht zeer nadrukkelijk onder de aandacht te brengen van mr. [verweerder].”

2.8 Bij brief van 2 juli 2011 heeft verweerder aan klager bevestigd dat hij hem rechtsbijstand zal verlenen in het geschil met SRK.

2.9 Bij e-mail van 4 juli 2011 heeft verweerder klager als volgt bericht:

“Geachte heer [klager],

Bijgaand u gelieve in de bijlage een opdrachtbevestiging aan te treffen met daarbij een verklaring derdengelden.(...).

Blijkens de door u aangeleverde stukken heeft u een klacht ingediend bij zowel de directie van de SRK door middel van een brief op 23 april 2011 en een brief van 7 mei 2011.

Deze klachten zien op het aan (laten) melden van dossiers bij de verzekeringsmaatschappij Nationale Nederlanden, zonder dat er daadwerkelijk sprake is geweest van melden dingen waaruit actief zaken zijn voortgekomen, althans dat er klaarblijkelijk nieuwe zaken zijn aangemeld door de SRK bij de Nationale Nederlanden, terwijl er wel nieuwe ontwikkelingen binnen een bestaande zaak waren, doch geen sprake was van een daadwerkelijk nieuwe zaak waarvoor een nieuw dossiernummer gerechtvaardigd was.

U heeft SRK verzocht de meldingen van dossiernummers [nummers] bij de Nationale Nederlanden te annuleren teneinde een royement van uw rechtsbijstandverzekering door de Nationale Nederlanden te voorkomen.

In een reactie d.d. 12 mei 2011 heeft de algemeen directeur van SRK uiteengezet om welke redenen de SRK het standpunt heeft ingenomen dat er wel sprake is geweest van actieve dossiers ingeval van voornoemde dossiernummers.

Na ontvangst van de reactie van de directie van SRK heeft u de KIFID aangeschreven. In reactie daarop heeft de KIFID u een set formulieren toegestuurd. Deze dienen nog te worden ingevuld. (...)

Uit de klachten site van de SRK wordt niet geheel duidelijk op welk moment deze klachtenprocedure bij SRK daadwerkelijk doorlopen is. Nu uw klachtbrief door de directie beantwoord is ga ik er op basis van de informatie van de SRK vanuit dat de weg naar het KIFID open staat.

Hiervoor dienen de formulieren van het KIFID te worden ingevuld. Grotendeels kan ik dat voor u doen, doch voor pagina 5 en 6 (bijgevoegd) verzoek ik u om nadere input. Deze kunt u aan mij terug mailen of dinsdag 5 juli a.s. telefonisch bespreken met mijn medewerkster, mevrouw Van [E].

Ik wijs u erop dat voor het indienen van een klacht bij de KIFID een termijn van 3 maanden staat na de correspondentie met de instantie waarop de klacht ziet. Dit betekent dat de klachten die u in 2010 heeft neergelegd bij de SRK niet in deze procedure kunnen worden meegenomen, tenzij daarover nog correspondentie wordt gevoerd met de directie van SRK, waaruit een definitief oordeel blijkt van de SRK over de klachten uit 2010. Ik krijg graag van u bevestigd over welke voorvallen met de SRK u precies wenst te klagen nu er zich in het verleden ook incidenten hebben voorgedaan blijkens de door u bijgevoegde correspondentie.”

2.10 Bij e-mail van 5 juli 2011 heeft klager op de e-mail van verweerder van 4 juli 2011 onder meer als volgt gereageerd:

“Dank voor uw bericht.

Tegelijkertijd zijn wij ernstig teleurgesteld dat u eerst na ruim een maand pas reflecteert.

Uit uw berichtgeving leiden wij af dat u nog altijd geen contact heeft gelegd met betrokken partijen. Tevens leiden wij uit uw bericht af en stellen daarmee vast dat u zelfs niet eens de dossiers bij SRK heeft opgevraagd. Dit verbaast en stoort ons in hoge mate mede gelet op het feit en in het licht van het roeyement van onze rechtsbijstandverzekering welke, zoals u bekend moge zijn, per 03-06-2011 geëxecuteerd is. Dit betekent dat wij in een voorkomende situatie geen beroep konden en kunnen doen op onze rechtsbijstandverzekering van NN.

Uw trage benadering van de behartiging van onze belangen komt niet overeen met de urgente en dwingende noodzaak uw voorschotnota te moeten voldoen.

Voor het eind van deze week verwachten wij door u geïnformeerd te worden aangaande uw contacten met betrokken partijen.

In de tweede alinea van uw brief bericht u ons onvolledig. U meldt terecht dat wij een klacht hebben ingediend tegen het SRK. Tevens gebruikt u het woord 'zowel'. Wij hebben (nog geen) klacht ingediend tegen NN. Wij vermoeden dat u met 'zowel' op NN duidt, want een andere partij is er niet.

Uw vraagstelling met betrekking tot het formulier van het Kifid met name de vragen 5 en 6 zal dan ook ontegenzeggelijk op het handelen en nalaten van NN gericht zijn.

Onze klachten tegen NN formuleren wij als volgt hieronder. Tevens informeren wij u hieronder over de oplossing daarvan.

Voor wat betreft de oplossing van onze klachten met betrekking tot het SRK moge u voldoende duidelijk zijn, zie onze brief van 30-05-2011, 2e blad.

Uit de u ter beschikking staande correspondentie moge u duidelijk zijn geworden dat de directie van SRK geweigerd heeft op onze klachten in te gaan, dit terwijl bekend was dat een klachtenprocedure aanstaande was. Dit betekent niet dat al onze klachten welke niet door de directie van SRK behandeld zijn niet door de Ombudsman Financiële Dienstverlening behandeld kunnen worden. Want dat zou betekenen dat klachten die de directie van SRK niet behandelt, verder onbesproken zouden blijven!! Wij verwachten uw optimale daadkracht om ons standpunt ook in deze in de procedure te optimaliseren.

Klachten NN

Voor wat betreft onze klachten aangaande NN het volgende, wat overigens in de u toegeleverde correspondentie nadrukkelijk vermeld staat. Zoals u bekend, is de u gezonden correspondentie met NN compleet. De u gezonden correspondentie met SRK is slechts een fractie van het geheel.

(...)

Oplossing

NN dient per direct met terugwerkende kracht tot 03-06-2011 ons recht op onze rechtsbijstandverzekering te herstellen totdat het SRK meldingen intrekt of het recht gesproken heeft."

2.11 Bij e-mail van vrijdag 8 juli 2011 heeft verweerder klager als volgt bericht:

"Onder dankzegging voor uw e-mail d.d. 5 juli jl. bericht ik u als volgt.

Hoewel ik het betreurt dat u stelt teleurgesteld te zijn dien ik u te berichten dat de voorstelling die u van zaken geeft niet overeenkomt met de situatie zoals die naar mijn idee is ontstaan.

Vooreerst is uw stelling dat er een dwingende noodzaak tot betaling van een voorschotnota geweest zou zijn, waarbij u het doet voorkomen alsof er bij u op aangedrongen is om sneller dan gebruikelijk is bij mijn (nieuwe) cliënten te betalen, onjuist. Blijkens bijgaande mail d.d. 30 mei jl. is de voorschotnota op uw verzoek digitaal naar u verzonden. De reden hiervoor was dat u bij mevrouw Van [E] telefonisch heeft aangegeven graag nog voor uw vakantie de voorschotnota te willen voldoen. U zou op zeer korte termijn

vertrekken. Met andere woorden, u was de persoon die haast had met de voorschotnota. Ik zie dan ook niet in waarom u dit thans tracht om te draaien.

Dit neemt niet weg dat u, net als iedere andere cliënt, de voorschotnota diende te betalen alvorens ik mij aan mijn dossierstudie voor u kon zetten, hetgeen u overigens heeft gedaan.

Daarnaast heb ik u herhaaldelijk, via mijn medewerkers, laten informeren dat u mij per e-mail niet op het adres: [emailadres] kunt bereiken. Desalniettemin heeft u uw berichten ook na die informatie naar dit adres gestuurd. Dit is onder andere op 1 juni en 1 juli gebeurd, waardoor deze berichten mij met vertraging hebben bereikt.

Het woord "zowel" waar u op wijst in de tweede alinea van mijn e-mail d.d. 4 juli jl. is in die zin door mij onjuist gebruikt. Hieruit kunt u echter geenszins zonder meer afleiden dat ik er dus vanuit ben gegaan dat er een klacht bij de Nationale Nederlanden door u zou zijn ingediend. Dit blijkt ook niet uit de context van de e-mail. In de opvolgende alinea's wordt door mij duidelijk verwezen naar de correspondentie met de SRK en de bij de SRK ingediende klachten. Het is mij dan onduidelijk waar u op baseert dat deze ontegenzeggelijk op klachten bij de Nationale Nederlanden zouden zien. De formulieren voor het Kifid zien op de SRK. Zoals ik u heb uitgelegd in de mail van 4 juli jl. dient er eerst een interne klachtenprocedure doorlopen te zijn bij de betreffende instantie alvorens het Kifid zich hierover buigt. Dit wordt ook door de Kifid aan u gemeld in haar schrijven aan u d.d. 24 mei jl. en blijkt uit het reglement van Kifid.

De wijze waarop u uw opdracht aan mij formuleert om voor het eind van de week geïnformeerd te worden over het contact met de betrokken partijen is niet een wijze waarop ik gewoon ben om de communicatie tussen cliënten en mij te laten verlopen en overigens tevens een aanspreekwijze waar ik niet van gediend ben. Bovendien blijkt uit uw mail niet het vertrouwen dat mijns inziens benodigd is in een relatie tussen advocaat en cliënt. Ik heb dan ook besloten u uw zaak niet verder te behandelen.

(...)

De betaalde voorschotnota zal, uit overwegingen van coulance, zo spoedig mogelijk aan u gecrediteerd worden. Laat u mij even weten op welke bankrekening de gelden kunnen worden overgemaakt?

Ik wens u alle succes met uw procedures."

2.12 Bij brief van 8 juli 2011 heeft klager op de e-mail van verweerder van 8 juli 2011 gereageerd:

"Met stijgende verbazing hebben wij kennis genomen van uw e-mailbericht van heden. Wij stellen vast dat de uitermate hoge urgentie van de behandeling van dit dossier in verband met de executie van onze rechtsbijstandverzekering, welke inmiddels ruim een maand verstreken is, door u op geen enkele wijze gerespecteerd is. (...)

Met stomheid waren wij geslagen dat u uiteindelijk nota bene aan ons verzocht vraag 5 en 6 van het vragenformulier van het Kifid in te vullen. Wij begrepen daar helemaal niets van. U had het dossier bij het SRK niet eens opgevraagd. U had zich eerst in het omvangrijke klachtendossier moeten inwerken en vervolgens namens ons bij het Kifid de klachten moeten formuleren. Dat wij door u verzocht worden zelf de klachten bij het Kifid te formuleren, brengt ons op het standpunt dat wij dan evenwel in het geheel geen advocaat meer nodig zouden hebben die voor ons onze belangen behartigt. Eigenlijk is dit te gek voor woorden. Tegelijkertijd stelt u dat wij verantwoordelijk zijn voor het verstoren van de vertrouwensrelatie!! En weigert u onze belangen verder te behartigen. Vanzelfsprekend rust er op u geen enkele verplichting onze belangen te behartigen, echter de gronden waarop u uw medewerking verder onthoudt, achten wij ongepast. Dat hier nu sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie zullen wij niet tegenspreken. Echter, de verantwoordelijkheid daarvan werpen wij ver van ons. Wij zullen

de Deken dan ook vragen te beoordelen of u gehandeld heeft zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat verwacht mag worden. (...)"

2.13 Bij e-mail van woensdag 20 juli 2011 heeft verweerder op de brief van klager van 8 juli 2011 gereageerd. Bij brief van 25 juli 2011 heeft klager op de e-mail van woensdag 20 juli 2011 gereageerd, waarna klager zich op 4 augustus 2011 met een klacht over verweerder tot de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten heeft gewend.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt blijkens de door de deken weergegeven en door klager niet bestreden samenvatting van de bezwaren van klager (als verwoord op bladzijde 3 van het klachtdossier) in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet door:

- a) onzorgvuldig te handelen bij de aanneming van de zaak tegen SRK bij het KiFiD door niet adequaat en tijdig te reageren op het verzoek om bijstand van 30 mei 2011. Verweerder is uitermate onzorgvuldig c.q. respectloos omgegaan met de persoonlijke situatie van klager;
- b) manipulatie c.q. misleiding naderhand over het niet invullen van het vragenformulier van het Kifid;
- c) onzorgvuldigheid c.q. gebrek aan respect in de omgang met cliënten, de bereikbaarheid en het correspondentieadres;
- d) een totaal gebrek aan transparantie;
- e) dat hij het dossier niet bij SRK heeft opgevraagd;
- f) geen initiatieven te hebben ontwikkeld om het recht op verzekering van klager bij Nationale Nederlanden veilig te stellen. Verweerder is hiermee verantwoordelijk voor het verloren gaan van het verzekeringsrecht;
- g) verantwoordelijk te zijn voor de verstoring van de vertrouwensrelatie. Verweerder heeft volgens klager een onbehoorlijke reden gegeven om het dossier niet verder te behandelen en heeft de behandeling van de zaak abrupt beëindigd. Verweerder heeft niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat verwacht mag worden;
- h) klager te hebben misleid door te stellen dat klager een andere advocaat kon kiezen;
- i) manipulatie rond de betaling van de voorschotnota;
- j) het ontbreken van taalvaardigheden en het niet doorvoeren van correcties in zijn correspondentie; en
- k) de wijze waarop verweerder inhoudelijk reageert op de klacht.

4 VERWEER

4.1 Verweerder voert tegen de klachten verweer. Op de inhoud daarvan zal hierna, voor zover van belang, worden ingegaan.

5 BEOORDELING

5.1 De raad ziet aanleiding om alle klachtonderdelen (a-k) gezamenlijk te behandelen. Naar de kern genomen komen alle onderdelen er op neer dat verweerder wordt verweten dat hij de belangen van klager heeft veronachtzaamd en dat hij, nadat verweerder daarop door klager werd aangesproken, zich zonder dat nader overleg had plaatsgevonden op het standpunt heeft gesteld dat er onvoldoende vertrouwen is om de belangen van klager verder te behartigen en de opdracht heeft teruggegeven.

5.2 De raad stelt bij de klachtonderdelen voorop dat de advocaat bij de behandeling van een zaak de leiding heeft en vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid dient te bepalen met welke aanpak van zaken de belangen van zijn cliënt het beste zijn gediend. Het staat in zijn algemeenheid derhalve niet ter beoordeling van de raad om te zeggen hoe (snel) verweerder de zaak inhoudelijk moet oppakken (klachtonderdelen a en f), of dat

het een juiste gang van zaken is aan klager te vragen pagina 5 en 6 van het KiFiD-formulier zelf in te vullen (klachtonderdeel b). Ook is niet ter beoordeling van de raad of verweerder het SRK-dossier direct had moeten opvragen (klachtonderdeel e) en of het aanvangen van de werkzaamheden afhankelijk mocht worden gesteld van het betalen van de voorschotnota (klachtonderdeel i). Die klachtonderdelen worden derhalve ongegrond bevonden.

5.3 Wél moet de advocaat zijn cliënt duidelijk maken hoe hij te werk wil gaan. Verweerder heeft dat na het aannemen van de zaak op 30 mei 2011 eerst op 4 juli 2011 – zie feiten onder 2.9 – gedaan. Als daarop vervolgens door klager wordt gereageerd zoals vermeld in zijn email van 5 juli 2011 (feiten onder 2.10), acht de raad het, zonder dat op enig moment een gesprek tussen verweerder en klager heeft plaatsgevonden - noch bij aanvang noch op het moment van de e-mailwisseling op 4 en 5 juli 2011 - onbetamelijk om de opdracht zonder meer wegens een vertrouwensbreuk terug te geven. Dit betekent dat klachtonderdeel g. gegrond is.

5.4 De raad oordeelt als volgt over klachtonderdelen c, d, h, j en k. Verweerder heeft klager in zijn toelichting op het besluit van 8 juli 2012 er op gewezen dat het klager te allen tijde vrijstaat om een andere advocaat in de arm te nemen. Dat is op zich juist, zodat klachtonderdeel h. ongegrond wordt bevonden. Hetzelfde geldt voor klachtonderdelen c, d, j en k. Door het gegrond bevinden van klachtonderdeel g. heeft klager geen zelfstandig belang meer bij zijn klacht over onzorgvuldigheid c.q. gebrek aan respect van verweerder in de omgang met zijn cliënt (eerste gedeelte c), voor zover die klachtonderdelen mede ten grondslag hebben gelegen aan de beoordeling van klachtonderdeel g. Dat verweerder anderszins onvoldoende respect zou hebben betoond, onbereikbaar zou zijn geweest (tweede gedeelte van klachtonderdeel c) of onvoldoende transparantie heeft betracht (klachtonderdeel d) is niet komen vast te staan. Klager kan worden toegegeven dat het slordig is dat een aantal spel-/taalfouten in de email van verweerder van 20 juli 2012 valt te lezen, maar afgezien van de vraag of hier een rol voor het tuchtrecht is weggelegd, heeft verweerder er op gewezen dat de email is opgesteld met spraakherkenningssoftware waarvan verweerder in verband met een auto-ongeluk op 16 juli 2012 gebruik heeft moeten maken en dat hij klager snel van een antwoord wilde voorzien. Klachtonderdeel j. faalt derhalve. Het laatste klachtonderdeel ziet op de wijze waarop verweerder heeft gereageerd op de klacht. De raad oordeelt dat het verweerder in principe vrij staat zich tegen een klacht te verdedigen op een wijze die hem goeddunkt zolang verweerder daarbij niet de grenzen van het betamelijke overschrijdt. Daarvan is naar het oordeel van de raad geen sprake, zodat ook klachtonderdeel k. ongegrond zal worden bevonden.

6 MAATREGEL

6.1 Klachtonderdelen a, b, c, d, e, f, h, i, j en k. zijn ongegrond. Klachtonderdeel g. is gegrond. De raad acht de maatregel van een enkele waarschuwing passend en geboden.

6.2 Het vorengaande leidt tot de volgende beslissing.

BESLISSING

De raad van discipline verklaart:

- klachtonderdelen a, b, c, d, e, f, h, i, j en k ongegrond;
- klachtonderdeel g gegrond;
- legt aan verweerder op de maatregel van enkele waarschuwing.

Aldus gewezen door mr. H. Brouwer, voorzitter, mrs. L.D.H. Hamer, M. Pannevis, J.H.P. Smeets en J.J. Trap, leden, bijgestaan door mr. R.N.E. Visser als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 6 augustus 2012.

griffier voorzitter

Deze beslissing is in afschrift op 6 augustus 2012 per aangetekende brief verzonden aan:

- klager
- verweerder
- 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 ongegrond verklaarde klachtonderdelen hoger beroep bij het Hof van Discipline worden ingesteld door:

- klager
- verweerder
- de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam
- de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten

En ten aanzien van het gegrond verklaarde klachtonderdeel door:

- verweerder
- 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

Praktische informatie vindt u op www.hofvandiscipline.nl