

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 14-186

Beslissing van 2 maart 2015
in de zaak 14-186
naar aanleiding van de klacht van:
klaagster
tegen:
verweerster

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief aan de raad van 10 november 2014 met kenmerk [K], door de raad ontvangen op 12 november 2014 heeft de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement [X] de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.2 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 12 januari 2015 in aanwezigheid van zowel klaagsters zoon/gemachtigde, de heer [U], als verweerster. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.3 De raad heeft kennis genomen van de hiervoor onder 1.1 genoemde aanbiedingsbrief van de deken met bijlagen.

2 FEITEN

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

2.2 Klaagster woont in zorginstelling [A]. Haar zoon [U] behartigt haar belangen.

2.3 Omdat er problemen waren met volgens klaagster onterechte nota's en onheuse bejegening door [A], en klaagster behoefte had aan advisering over een nieuwe aan haar voorgelegde zorgovereenkomst, alsmede het niet eens was met de bevindingen van de klachtencommissie van [A], heeft [U] zich op 13 juni 2013 tot de intakebalie van [O] gewend met verzoek om juridische bijstand. [O] heeft diens verzoek voorgelegd aan verweerster die vervolgens contact met hem heeft opgenomen.

2.4 Verweerster heeft voor klaagster een toevoeging aangevraagd en verkregen. Op 20 juni 2013 heeft verweerster de zaak met [U] besproken en hebben zij het contract doorgenomen. Daarop is een correspondentie met [A] gevolgd. In de laatste brief van 18 september 2013 van de Manager Sector Zorg heeft [A] toegelicht dat de nieuwe zorgverleningsovereenkomst geldt voor alle cliënten en dat deze vernieuwing voort is gekomen uit de behoefte tot harmonisatie van zes verschillende vormen van zorgverleningsovereenkomsten. Voor wat betreft de aanvraag van een herindicatie is toegelicht dat die een strikt individuele kwestie betreft die alleen klaagster aangaat. De kwesties inzake de rekeningen wilde [A] graag in een persoonlijk onderhoud met klaagsters zoon bespreken. Volgens de Manager Sector Zorg heeft [U] echter steeds niet in willen stemmen met een persoonlijk onderhoud en heeft hij afwijzend op diens uitnodigingen gereageerd. Ook op de hoorzitting van de externe klachtencommissie is [U] niet verschenen. Aan het slot van de brief heeft de Manager Zorg [U] opnieuw uitgenodigd om in een persoonlijk onderhoud uitleg te krijgen. Verweerster heeft die brief op 24 september 2013 aan [U] toe gemaïld.

2.5 Verweerster heeft bij mail van 1 oktober 2013 nogmaals – en opnieuw op 8 oktober 2013 - voormelde brief van [A] aan [U] toegezonden, met verzoek om een inhoudelijke reactie. Zij heeft daarbij te kennen gegeven dat hij haars inziens de zaak kan oplossen door met de Zorgmanager een afspraak te maken en een en ander bespreekbaar te maken. Op 9 oktober 2013 heeft [U] als volgt geantwoord: 'In andere niet meer te ontvangen en in te zien Emailadres de bijlage in de vorm van brief wel even kunnen inzien.'

2.6 De secretaresse van verweerster heeft vervolgens in de periode 17 tot en met 23 oktober 2013 diverse malen [U] gebeld om een afspraak te maken, maar zij kreeg hem niet te spreken. Op verweersters mail van 23 oktober 2013 waarin zij hem voorstelde nog die week een afspraak te maken met haar secretaresse voordat zij met de zaak van zijn moeder verder zou gaan, heeft [U] op 24 oktober 2013 per mail geantwoord dat hij zelf te kampen had met een fysieke aandoening waarvoor hij onder behandeling was. Hij schreef: 'Ik begrijp dat u een onderhoud wilt maar in dit geval gaat het niet om mij maar om mijn moeder. Indien ikzelf weet waar ik in mijn situatie aan toe ben zal ik u verwittigen.'

2.7 Op 28 oktober 2013 heeft [U] verweerster gemaild dat zij de mogelijkheid had hem te berichten. Hij verlangde uiterlijk woensdag bericht en verslag van haar op schrift. Hij wilde antwoord op de vraag waarom klaagster wordt beschuldigd van het niet betalen van rekeningen. Dat is valselijk en zijn moeder is daardoor behoorlijk ontdaan. Zij willen dat bericht en bewijs zwart op wit. Eventueel onderhoud komt later. Ben tijdelijk even gehandicapt en alles duurt wat langer maar antwoord verwacht ik.'

2.8 Verweerster heeft daarop door middel van een reply op de mail aan [U] geantwoord dat zij er als advocaat een groot belang aan hecht zaken in een persoonlijk onderhoud met cliënten te bespreken. Als dat in deze zaak niet kan, kan zij ook niet meer als advocaat deugdelijk de belangen van zijn moeder behartigen, dus stopt zij momenteel met de werkzaamheden, aldus verweerster in haar mail. Indien [U] het dossier wenste op te halen kon hij een afspraak met haar maken.

2.9 Verweerster heeft daarna, met uitzondering van een mail van 13 november 2013 over verandering van zijn mailadres, niets meer van [U] of klaagster vernomen tot de mail van 14 april 2014 waarin hij schrijft dat hij na enige tijd min of meer uit de roulatie geweest te zijn tracht de normale gang van zaken te hervatten. Hij brengt naar voren dat hem is gebleken dat de voorzitter van de klachtencommissie niet aan de eis van onafhankelijkheid voldoet. Hij kan daarom geen waarde hechten aan de bevindingen van de commissie en vraagt terzake advies aan verweerster.

2.10 In antwoord op voormelde mail heeft verweerster op 16 april 2014 aan [U] gemaild dat zij, aangezien zij al zeer lange tijd niets van hem had vernomen en geen reactie op haar mails had mogen ontvangen, het dossier heeft gesloten. Zij heeft daarbij vermeld dat hij het dossier van zijn moeder kon komen ophalen.

2.11 Op 26 april 2014 heeft [U] verweerster per mail meegedeeld te verwachten dat zij het dossier zou heropenen. Op 28 april 2014 heeft verweerster geantwoord dat het haar vrij stond de zaak al dan niet voort te zetten.

2.12 Bij brief ontvangen op 9 mei 2014 heeft klaagster zich bij de deken beklagd over verweerster.

3 KLACHT

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

- a) zelf klaagster heeft benaderd en een opdracht heeft aanvaard, op basis van een toevoeging een eigen bijdrage heeft geïnd en vervolgens niet de vereiste stappen heeft gezet;
- b) zich onvoldoende heeft ingespannen en onvoldoende heeft gecommuniceerd;

c) op onjuiste gronden (vertrouwensbreuk) de relatie met klaagster heeft beëindigd en vervolgens heeft geweigerd om de eigen bijdrage terug te betalen en het dossier aan klaagster te overhandigen.

3.2 De mail van verweerster van 29 oktober 2013 heeft [U] niet ontvangen.

4 VERWEER

4.1 Op 29 oktober 2013 heeft verweerster haar werkzaamheden al beëindigd.

4.2 Verweerster heeft gepaste stappen gezet, zij heeft getracht in goed overleg met [A] tot een oplossing te komen. Bij gebrek aan voldoende medewerking van [U] heeft zij zich genoodzaakt gezien de behandeling van de zaak neer te leggen.

4.3 Het dossier kon te allen tijde worden opgehaald. Zij had het ook nog wel naar klaagster willen brengen. Van schade is geen sprake.

5 BEOORDELING

5.1 De nieuwe Advocatenwet is van toepassing op klachten die op of na 1 januari 2015 zijn ingediend bij de deken. De onderhavige klacht is voor 1 januari 2015 ingediend bij de deken en wordt door de raad van discipline derhalve behandeld en beoordeeld op grond van de oude Advocatenwet, zoals die tot 1 januari 2015 gold. Waar in deze beslissing naar de Advocatenwet wordt verwezen, wordt de oude Advocatenwet bedoeld.

5.2 De raad beoordeelt de drie klachtonderdelen hieronder in onderlinge samenhang.

5.3 Niet is gebleken dat verweerster onvoldoende heeft gecommuniceerd. Zij heeft herhaaldelijk mailcontact met [U] gezocht. Daarnaast heeft haar secretaresse veelvuldig getracht telefonisch contact met [U] te krijgen. Het is juist [U] die niet, althans niet inhoudelijk, op verweersters vragen en verzoeken om terug te bellen reageerde. Zijn verontschuldiging dat zijn provider verzaakte en dat hij als gevolg daarvan geen mail en telefoonverzoeken via zijn pc ontving wijst de raad van de hand. Zodra [U] bemerkte dat zich daarin haperingen voordeden lag het op zijn weg om verweerster en haar secretaresse langs andere voorhanden wegen inhoudelijk te berichten. Uiteindelijk – per mail van 28 oktober 2013 - heeft hij dat ook gedaan, toch weer per mail.

5.4 Gelet op de inhoud van de reactie van [A] van 18 september 2013 lag het alleszins in de rede dat verweerster aan [U] heeft voorgesteld met de zorgmanager een afspraak te maken om de zaak uit te praten. De mail van [U] van 22 oktober 2013 waarin hij verzoekt 'het in het kort op schrift te stellen' valt in dat licht niet te plaatsen. Er viel immers niets op schrift te zetten. Het ging om de vraag of [U] bereid was in gesprek te gaan. [U]'s mail van 28 oktober 2013 valt niet anders te interpreteren dan als weigering om in de door verweerster voorgestane aanpak van de zaak mee te gaan. Hij verlangde opnieuw, maar nu meer concreet, een schriftelijk antwoord op de vraag waarom zijn moeder werd beschuldigd van het niet voldoen van rekeningen.

5.5 Op dat moment werd duidelijk dat de door verweerster voorgestane aanpak van de zaak en die van [U] wezenlijk van elkaar verschilden. Dat, én de onbereikbaarheid van [U], hebben haar er toe gebracht bij haar mail van 29 oktober 2013 aan klager te berichten dat zij 'momenteel' met haar werkzaamheden zou stoppen. [U] heeft daar niet op geantwoord. Naar het oordeel van de raad mocht verweerster daaruit afleiden dat [U] zich bij haar besluit neer had gelegd.

5.6 Uit verweersters mail van 29 oktober 2013 sprak duidelijk dat zij geen mogelijkheden meer zag om klaagster bij te staan op een naar haar idee zinvolle wijze en dat zij consequenties bedoelde te verbinden aan een gebrek aan consensus over haar aanpak. Zij was daartoe ook gerechtigd. [U] had die bedoeling van haar kunnen en moeten begrijpen, en wanneer hij het niet met haar opvattingen eens was direct met verweerster contact op moeten nemen om te bezien of er nog nadere afspraken gemaakt konden worden. Dat heeft hij niet gedaan.

5.7 Dat [U] die laatste mail van verweerster niet heeft ontvangen zoals hij ter zitting heeft verklaard, acht de raad onaannemelijk omdat die was verzonden als reply op een, de dag daarvoor, door [U] aan haar gezonden mail. Wanneer hij de mail daadwerkelijk niet heeft ontvangen komt dat voor zijn risico. Verweerster hoefde er geen rekening mee te houden dat die mail hem niet zou bereiken.

5.8 Het valt te betreuren dat er destijds in of kort na 29 oktober 2013 geen overleg tussen [U] en verweerster is gevolgd over de redenen van verweersters stopzetten van haar werkzaamheden, maar aan verweerster kan dat niet worden verweten. [U] had verweerster wel bericht dat hij zelf te maken had met een fysieke aandoening die hem hinderde, maar niet is gebleken dat de aard van die aandoening aan elke verdere communicatie met verweerster in de weg stond. Het lag op zijn weg om zich naar aanleiding van die mail met verweerster te verstaan wanneer hij zich van voortgezette bijstand wenste te verzekeren.

5.9 Toen [U] medio april 2014, dus vijf en een halve maand later, zich met een nieuwe adviesvraag, dit keer over de onafhankelijkheid van de klachtencommissie, tot verweerster wendde mocht verweerster hem dan ook berichten dat zij het dossier inmiddels had gesloten. De reden die zij daarvoor in haar desbetreffende mail van 16 april 2014 noemde, te weten dat zij al zeer lange tijd niets meer van hem had vernomen en geen reactie op haar mails had mogen ontvangen, sloot alleen niet geheel aan bij de strekking van haar voorlaatste mail van 29 oktober 2013 waarin zij immers bedoeld had consequenties te verbinden aan het ontbreken van voldoende vertrouwen en een gebrek aan consensus. Het was beter en duidelijker geweest wanneer verweerster [U] daar op dat moment aan had herinnerd.

5.10 Het siert verweerster dat zij de toevoeging lange tijd niet ter declaratie heeft ingediend. Zij hield er rekening mee dat de behandeling van de zaak nog door een andere advocaat zou worden overgenomen. Het was wel duidelijker geweest wanneer zij [U] en klaagster met zoveel woorden op die mogelijkheid van overname van de zaak en de toevoeging had gewezen.

5.11 De raad ziet in de handelwijze van verweerster geen grond tot terugbetaling van de eigen bijdrage aan klaagster en zou tot een zodanig oordeel ook niet bevoegd zijn. Het dossier lag klaar om opgehaald te worden. Verweerster had het ook wel naar klaagster willen brengen als haar daarom was gevraagd, zo heeft zij ter zitting verklaard. De raad ziet ook hier geen reden voor een aan verweerster te maken tuchtrechtelijk verwijt.

5.12 De raad is dan ook van oordeel dat aan verweerster geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Van een tekort schieten in de jegens klaagster te betrachten zorg is de raad niet gebleken.

BESLISSING

De raad van discipline:

Verklaart de klachten van klaagster tegen verweerster ongegrond.

Aldus gewezen door mr. H.M.M. Steenberghe, voorzitter, mrs. F.L.M. Broeders, P.J.F.M. de Kerf, F.A.M. Knüppe, L.A.M.J. Pütz, leden, bijgestaan door mr. M.Y.A. Verhoeven als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 2 maart 2015.

Griffier Voorzitter