

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 104/14

Beslissing van 7 januari 2015  
in de zaak 104/14  
naar aanleiding van de klacht van:

de heer [ ]  
**klager**

tegen  
mr. [ ]  
**verweerder**

De plaatsvervangend voorzitter van de raad van discipline (hierna "de voorzitter") heeft kennisgenomen van de brief van de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Noord-Nederland van 8 december 2014 met kenmerk 2014 KNN086, door de raad ontvangen op 10 december 2014, en van de op de daarbij gevoegde inventarislijst vermelde stukken.

### 1 FEITEN

1.1 Voor de beoordeling van de klacht kan, gelet op de stukken, van het volgende worden uitgegaan.

1.2 Verweerder heeft klager van 2009 t/m 2013 bijgestaan in zijn zoektocht naar een huisarts. Klager was verhuisd naar L. en kon daar, naar hij aan verweerder meedeelde, geen huisarts krijgen.

1.3 Verweerder is tot de conclusie gekomen dat de verzekeringsmaatschappij M. in rechte diende te worden aangesproken en is een procedure begonnen tegen deze verzekeringsmaatschappij. In 2010 is een procedure gestart bij de kantonrechter, die de zaak heeft doorverwezen naar de sector civiel van de rechtbank G. Op 22 juni 2011 heeft de rechtbank G. eindvonnis gewezen. Het vonnis was niet bevredigend voor klager. Daarom heeft verweerder, namens klager, hoger beroep ingesteld tegen genoemd vonnis van de rechtbank G. bij het gerechtshof L. Het hoger beroep is uiteindelijk ingetrokken.

1.4 Ook heeft verweerder in februari 2012 een uitvoerige brief geschreven aan minister Schippers van VWS en zich vervolgens, bij brief van 30 juli 2012, tot de Nationale Ombudsman gewend.

### 2 KLACHT

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

a) verweerder tekort is geschoten in zijn dienstverlening aan klager, hetgeen uit het navolgende blijkt:

- verweerder had moeten weten dat als gevolg van de veranderde wetgeving op het gebied van de zorgverzekering in 2001 de burger zelf verantwoordelijk is voor het vinden van een huisarts en dat daarmee het voeren van een gerechtelijke procedure tegen M. geen zin had;
- verweerder is, ondanks deze wetenschap, geen procedure begonnen tegen de huisartsen en heeft ook geen brief aan de minister van VWS gezonden, wat klager wel wilde, waardoor hij klager aan het lijntje heeft gehouden;
- de communicatie met klager verliep niet goed en het werd steeds lastiger verweerder telefonisch te bereiken;
- klager werd niet van alle stukken en de procesgang op de hoogte gehouden.

### **3 VERWEER**

Het verweer luidt – zakelijk weergegeven – als volgt.

3.1 Verweerder heeft klager bijgestaan in de gerechtelijke procedure tegen de verzekeringsmaatschappij M., nadat klager het met verweerder eens was dat het opnieuw benaderen van de huisartsen niet reëel was. De procedure bij de rechtbank G. heeft niet tot succes geleid. Bij vonnis van 22 juni 2011 heeft de rechtbank G. onder meer geoordeeld dat een zorgverzekeraar huisartsen niet kan dwingen patiënten in hun praktijk op te nemen. In het daarop volgende hoger beroep heeft de raadsheer-commissaris ter comparitie op 18 januari 2012 te kennen gegeven dat de kans dat het gerechtshof de zaak anders zou beoordelen dan de rechtbank eigenlijk nihil was. De raadsheer-commissaris heeft zich tevens rechtstreeks tot klager gewend met het dringende advies zich in zijn contacten met de huisartsen correct en fatsoenlijk op te stellen omdat, naar het oordeel van de raadsheer-commissaris, dat de oorzaak van het probleem van klager was bij het vinden van een huisarts. Gelet op de mededelingen van de raadsheer-commissaris heeft klager het appèl op advies van verweerder ingetrokken.

3.2 Na de gerechtelijke procedure tegen de verzekeringsmaatschappij heeft verweerder zich tot minister Schippers van VWS gewend met het verzoek om voor klager te bemiddelen in deze kwestie. De minister reageerde bij brief van 25 mei 2012 afwijzend. Verweerder kon derhalve niets voor klager doen en heeft zulks met klager besproken. Het enige dat verweerder op dat moment kon bedenken was het indienen van een klacht bij de Nationale Ombudsman. Daar was klager het mee eens. Bij brief van 30 juli 2012 heeft hij een klacht ingediend. Na het indienen van de klacht heeft verweerder enkele malen gesproken met medewerkers van de Nationale Ombudsman, die meedeelden dat klager ook de medewerkers van de Nationale Ombudsman voortdurend bleef bellen en onheus bejegende. Voorts heeft verweerder begrepen dat de Nationale Ombudsman een zogenaamde interventie heeft uitgezet bij het Ministerie van VWS. Dat heeft uiteindelijk tot niets geleid. Eind oktober 2012 heeft verweerder bericht ontvangen van de Nationale Ombudsman, waarin deze zich op het standpunt stelde dat het Ministerie van VWS voldoende adequaat heeft gereageerd op een eerdere brief van verweerder en dat er geen onderzoek zal worden gedaan. Zowel het Ministerie van VWS als de Nationale Ombudsman zagen in deze kwestie geen taak voor zichzelf weggelegd. Verweerder heeft de reactie van de Nationale Ombudsman bij brief van 1 november 2012 aan klager toegestuurd met de mededeling dat hij juridisch niets meer voor hem kon doen. Op dat moment heeft klager dat oordeel geaccepteerd.

3.3 Verweerder ontkent dat hij moeilijk bereikbaar was en niet reageerde op verzoeken om terug te bellen. Klager belde soms verscheidende keren per dag, waarbij hij zich dreigend en intimiderend uitliet. Aan de afspraak om alleen op het 06-nummer van verweerder te bellen, hield klager zich na verloop van tijd niet meer. Verweerder is dan ook van mening dat hij niet tekort is geschoten in zijn dienstverlening aan klager. Ver-

weerder heeft alle stukken aan klager toegestuurd en vanwege de visuele handicap van klager de relevante zaken telefonisch of bij klager thuis besproken.

3.4 Verweerder heeft alles gedaan wat binnen zijn macht als advocaat lag om het probleem van klager op te lossen. Van aan het lijntje houden is geen sprake geweest. Het spijt verweerder dat het uiteindelijk niet is gelukt om het probleem van klager op te lossen. Van een tekort schietende dienstverlening aan klager is echter geen sprake geweest.

#### **4 BEOORDELING**

4.1 De voorzitter stelt vast dat de klacht betrekking heeft op de kwaliteit van de dienstverlening en dat klager van mening is dat verweerder daarin is tekort geschoten. Klager heeft enkele voorbeelden daarvan aangevoerd ter ondersteuning van zijn stelling.

4.2 De voorzitter is echter van oordeel dat verweerder uitvoerig en gemotiveerd uiteen heeft gezet welke stappen hij, in overleg met klager, heeft genomen met het doel om klager aan een huisarts te helpen. Blijkens de overgelegde stukken, zoals het vonnis van de rechtbank G. van 22 juni 2011 en de brief van het Ministerie van VWS van onder andere 25 mei 2012 en de brief van klager aan verweerder van 1 november 2012, waarin hij aangeeft dat de Nationale Ombudsman geen taak voor zichzelf ziet weggelegd en waarvan de inhoud door klager niet is weersproken, komt de voorzitter tot het oordeel dat niet gesteld kan worden dat verweerder tekort is geschoten in de dienstverlening aan klager. Integendeel, verweerder heeft zich blijkens de stukken veel moeite getroost om klager behulpzaam te zijn. Niet gebleken is dat verweerder ten onrechte een procedure tegen de verzekeringsmaatschappij is begonnen. Uit het vonnis van de rechtbank G. van 22 juni 2011 is dat niet af te leiden. Het feit dat de vordering van klager is afgewezen betekent niet dat deze procedure bij voorbaat kansloos was. Evenmin is gebleken dat verweerder klager aan het lijntje heeft gehouden of dat de communicatie tussen klager en verweerder niet goed verliep en dat klager niet goed is geïnformeerd door verweerder. De voorzitter is dan ook van oordeel dat de klacht in alle onderdelen kennelijk ongegrond is.

#### **BESLISSING**

De voorzitter van de raad van discipline oordeelt de klacht in al haar onderdelen kennelijk ongegrond en wijst deze mitsdien af.

Aldus gewezen door mr. C. van den Noort, plaatsvervangend voorzitter, met bijstand van mr. D.C. van der Kwaak-Wamelink als griffier op 7 januari 2015.

griffier

voorzitter

Deze beslissing is in afschrift per aangetekende post verzonden aan:

- klager

en per gewone post aan:

- klager

- verweerder

- de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Noord-Nederland.

Ingevolge artikel 46h van de Advocatenwet kunnen klager en de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Noord-Nederland binnen veertien dagen na verzending van het afschrift van deze beslissing schriftelijk verzet doen bij de Raad van Discipline in het ressort Arnhem - Leeuwarden, Postbus 399, 9400 AJ Assen (fax:

0592-305759). Het verzet wordt ingesteld door middel van indiening van een verzetschrift (in tweevoud), waarin de gronden van het verzet voorzien van een motivering worden omschreven. De termijn van 14 dagen begint op de dag volgend op die van verzending van de beslissing. Uiterlijk op de veertiende dag van die termijn moet het verzetschrift derhalve ontvangen zijn op de griffie van de raad van discipline. Verlenging van de termijn van 14 dagen is niet mogelijk.