

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 17-030

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden
van 16 oktober 2017
in de zaak 17-030
naar aanleiding van de klacht van:

klager
tegen
verweerder

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

- 1.1 Bij brief van 11 april 2016 (later aangevuld bij brieven van 25 april 2016, 25 mei 2016 en 16 augustus 2016) heeft klager bij de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Gelderland (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.
- 1.2 Bij brief aan de raad van 10 januari 2017 met kenmerk K 16/43, door de raad ontvangen op 11 januari 2017, heeft de deken de klacht ter kennis van de raad gebracht.
- 1.3 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 12 juni 2017 in aanwezigheid van klager en verweerder. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.
- 1.4 De raad heeft kennis genomen van:
 - het van de deken ontvangen dossier.

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 In juli 2013 heeft klager verweerder verzocht om hem bij te staan in een geschil van klager met de woninginrichting waar klager een laminaatvloer heeft gekocht (hierna: 'de wederpartij'). Het geschil is ontstaan nadat de onderburen van klager geluidsoverlast ervaren na het leggen van de vloer.
- 2.2 Op 22 november 2013 heeft klager zich bij de (toenmalig) deken beklagd over een gebrek aan voortgang en communicatie in de dienstverlening door verweerder. Na bemiddeling door de deken heeft klager de klacht ingetrokken.
- 2.3 Bij brieven van 8 en 17 augustus 2015 heeft klager aan verweerder opnieuw zijn ongenoegen geuit over het gebrek aan voortgang in de zaak en het niet reageren op contact- en terugbelverzoeken van klager.
- 2.4 Verweerder heeft bij brieven van 27 augustus 2015 en 11 september 2015 de wederpartij aangeschreven met de vraag hoe de zaak kan worden opgelost en met de opmerking dat klager bereid is tot overleg. Op 16 september 2015 heeft verweerder de wederpartij telefonisch gesproken en aan klager per e-mail bericht:
“Naar aanleiding van ons gesprek van zojuist bevestig ik hierdoor dat ik het dossier terzijde leg maar niet archiveer. We wachten de ontwikkelingen van u met de buurvrouw af.”

2.5 Op 26 oktober 2015 heeft klager verweerder onder meer per brief laten weten dat hij niet weet wat de vervolgstappen zijn en dat hij van 8 november 2015 tot 20 december 2015 in het buitenland zal verblijven.

2.6 Op 6 november 2015 heeft klager telefonisch contact met verweerder gezocht. De opgemaakte telefoonnotitie luidt:

“Meneer belde zojuist en wilde je graag spreken. Het is vandaag de laatste dag dat hij je kan bellen want daarna is hij tot 20 december op vakantie. Hij wilde je graag spreken over een reactie van de buurvrouw. Als ik dat zou doorgeven, dan zou jij wel begrijpen waar het over ging.

Hij belt straks tussen 14.00 – 15.00 uur terug.”

2.7 Bij brief van 22 februari 2016 heeft verweerder de wederpartij voorgesteld om te zoeken naar een gezamenlijke (minnelijke) oplossing en om daarvoor een gesprek te plannen. Op 25 februari 2016 heeft verweerder telefonisch contact gehad met de wederpartij en daarna aan klager per e-mail bericht:

“Vandaag sprak ik met de heer [H.] en we hebben afgesproken dat wij een keer bij elkaar komen. Daarvoor trekken wij een half uur uit. Meer tijd lijkt mij niet nodig.

Gezien het feit dat de heer [H.] momenteel zeer druk is met bepaalde opdrachten en ik ook nogal wat verhinderdata heb in de komende paar weken stel ik voor om na 7 april bij elkaar te komen. Heeft u een voorkeur voor bepaalde data of data waarop u zeker niet kunt.” [afkortingen-raad]

2.8 Op 26 februari 2016 heeft klager zijn verhinderdata aan verweerder doorgegeven.

2.9 Bij e-mailbericht van 7 april 2016 heeft klager aan verweerder bericht:

“In de maand februari 2016 heeft u mij gevraagd of ik een gesprek wilde met u en de woninginrichting. Mijn antwoord was dat ik dat wel wilde. Volgens u zou dat gesprek pas in de maand april plaats kunnen vinden, omdat de heer [H.] druk was en u enige tijd afwezig zou zijn. Ook vroeg u mij naar de data waarop ik verhinderd zou zijn. die heb ik u TOEN gegeven. Het wachten was dus op uw bericht waar en wanneer dat gesprek zou plaatsvinden.

Omdat uw bericht maar niet kwam, heb ik meerdere malen naar uw kantoor gebeld.

Vanmiddag kon u niet aan de telefoon komen, daarom liet u uw telefoniste mij opnieuw de vragen stellen, die ik in februari al beantwoord had. Het enige nieuwe wat gevraagd werd was, of mijn onderbuurvrouw ook bij het gesprek aanwezig wilde zijn.” [afkorting-raad]

2.10 Op 8 april 2016 heeft klager de opdracht aan verweerder beëindigd.

2.11 Op 11 april 2016 heeft klager de onderhavige klacht over verweerder ingediend.

3 KLACHT

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

- a) verweerder onvoldoende voortvarend heeft opgetreden;
- b) verweerder niet heeft gereageerd op terugbelverzoeken, brieven en e-mails van klager.

3.2 Klager heeft zijn stellingen als volgt onderbouwd. Na het indienen van de klacht in 2013 heeft de deken verweerder geadviseerd om niet te polderen maar direct aan te pakken. Het ‘polderen’ is echter doorgegaan en verweerder is nalatig gebleven in het nakomen van afspraken. De zaak heeft veel te lang stilgelegen. Klager heeft tot 7 april 2016 tevergeefs gewacht op het inplannen van een gesprek met de wederpartij terwijl klager zijn verhinderdata in februari 2016 al had opgegeven. Klager begrijpt niet waarom niet eerder een gesprek is gepland of andere stappen zijn ondernomen.

4 VERWEER

4.1 Verweerder betwist tuchtrechtelijk laakbaar te hebben gehandeld.

Ad klachtonderdeel a)

4.2 Het was onmogelijk om de zaak van klager binnen een redelijke termijn af te wikkelen, mede doordat de correspondentie met de advocaat van de wederpartij moeizaam verliep en omdat het onderzoek naar de ondervloer de nodige tijd in beslag nam. De onderzoeker, een bekende en zakelijke relatie van verweerder, heeft een monster van de vloer meegekregen en heeft inmiddels vijf leveranciers bezocht maar de herkomst van de ondervloer nog steeds niet kunnen vaststellen. Met klager is veel overleg gevoerd. Een oplossing in der minne had de voorkeur. Na het telefoongesprek met de wederpartij op 16 september 2015 is besloten het dossier voorlopig ter zijde te leggen. Omdat verweerder moest nadenken over de te nemen vervolgstappen. Van begin november 2015 is klager twee maanden afwezig geweest. Na de jaarwisseling is de zaak weer opgepakt. In februari 2016 is afgesproken dat het gesprek met de wederpartij na 7 april 2016 zou plaatsvinden. Die datum is zorgvuldig gekozen in verband met de volle agenda van de wederpartij en verweerder.

Ad klachtonderdeel b)

4.3 Verweerder heeft veelvuldig telefonisch contact gehad met klager. Het was niet altijd mogelijk om klager zelf te woord te staan of hem direct terug te bellen.

5 BEOORDELING

5.1 De tuchtrechter toetst de kwaliteit van de dienstverlening in volle omvang, rekening houdende met de vrijheid die de advocaat dient te hebben met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes, zoals over procesrisico en kostenrisico, waarvoor een advocaat bij de behandeling kan komen te staan. De vrijheid die de advocaat daarbij heeft is niet onbepaald, maar wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld en die met zich brengen dat zijn werk dient te voldoen aan datgene wat binnen de beroepsgroep als professionele standaard geldt. Die professionele standaard veronderstelt een handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht.

5.2 De raad zal het handelen van verweerder toetsen aan bovenstaande norm.

Ad klachtonderdelen a en b)

5.3 Vanwege de onderlinge samenhang worden de klachtonderdelen a en b gezamenlijk behandeld.

5.4 De raad komt tot de conclusie dat de klacht gegrond is. Naar het oordeel van de raad heeft verweerder niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam advocaat mag worden verwacht. Verweerder heeft klagers zaak onvoldoende voortvarend behandeld en jegens klager onvoldoende voortvarend opgetreden. Daartoe acht de raad het volgende van belang.

5.5 In juli 2013 heeft klager zich tot verweerder gewend met het verzoek om rechtsbijstand. In het klachtdossier bevinden zich geen stukken vanaf die periode tot aan medio 2015, het moment waarop verweerder de wederpartij (weer) heeft aangeschreven. Wat verweerder in die twee jaar in de zaak van klager heeft gedaan, is de raad niet helder, ook nu een toelichting door verweerder op dit punt ontbreekt. Het enige wat de raad uit die periode concreet bekend is, is de eerdere klacht van klager bij de deken van eind 2013. Als onvoldoende weersproken staat vast dat de deken verweerder toen heeft gemaand om tot concrete actie over te gaan. Dat verweerder aan dit dekenadvies genoegzaam gevolg heeft gegeven, is de raad niet gebleken. De stelling van verweerder

dat het onmogelijk was om de zaak van klager binnen een redelijke termijn af te wikkelen, kan de raad niet volgen. Van een moeizame correspondentie met (de advocaat van) de wederpartij, zoals verweerder heeft gesteld, is de raad evenmin gebleken. Deze stelling vindt geen steun in het klachtdossier. Dat het onderzoek naar de ondervloer de zaak heeft vertraagd, nog los van de vraag of klager met dit onderzoek heeft ingestemd, kan zo zijn doch kan verweerder niet baten. Ter zitting heeft verweerder verklaard dat het onderzoek naar de ondervloer sinds de start in 2015 nog steeds niet is afgerond. Kennelijk neemt het onderzoek al jaren in beslag. De raad duidt dit in de onderhavige kwestie als onredelijk lang. Het is aan verweerder als advocaat om het voortouw te nemen en termijnen te bewaken. In dit geval had het op de weg van verweerder gelegen om er voor te zorgen dat het onderzoek binnen afzienbare tijd kon worden afgerond, of bij een (andere) deskundige zou worden uitgezet om de voortgang in de zaak te behouden. Verweerder heeft dit nagelaten.

5.6 De raad acht het verder onbegrijpelijk dat en waarom verweerder het dossier van klager in september 2015 terzijde heeft gelegd. Verweerder heeft als reden aangevoerd dat hij moest nadenken over de vervolgstappen. Dat sprake was van nieuwe of gewijzigde omstandigheden die hiertoe noopten, is niet gebleken. Daarnaast heeft verweerder niet toegelicht, aan klager noch aan de raad, wat de vervolgstappen zouden (kunnen) zijn. Verweerder heeft klager hierover wederom en lange tijd in het ongewisse gelaten door pas weer in februari 2016 contact met klager te zoeken. Ook valt niet in te zien dat en waarom verweerder niet al veel eerder een gesprek met de wederpartij had kunnen plannen en dit moest wachten tot na 7 april 2016. Nu de door verweerder aangedragen factoren naar het oordeel van de raad onvoldoende zwaarwegend zijn (zoals de volle agenda's, verblijf in het buitenland en het nog niet afgeronde onderzoek) is onbegrijpelijk waarom niet al voor de vakantie van klager (eind 2015) of in ieder geval na de vakantie van klager (begin 2016) een datum voor het gesprek gepland had kunnen worden.

5.7 Voorts oordeelt de raad dat verweerder onvoldoende heeft gereageerd op de vele en herhaaldelijke contactverzoeken van klager. Juist het feit dat klager zich eind 2013 al bij de deken had beklaagd over de onbereikbaarheid van verweerder had verweerder ertoe moeten bewegen om hier de nodige aandacht aan te besteden. Daarvan is de raad niet gebleken. Sterker nog, pas nadat klager medio 2015 opnieuw zijn ongenoegen heeft uitgesproken over het niet reageren door verweerder en heeft gedreigd om opnieuw de deken in te schakelen (zie zijn brieven van 8 en 17 augustus 2015), is verweerder pas weer in actie gekomen. En ook daarna, in 2016, heeft klager zich opnieuw beklaagd over het maandenlange stilzwijgen van verweerder. Door meermalen en langere perioden niet op verzoeken van klager te reageren, heeft verweerder niet voldaan aan de communicatieplicht zoals die geldt jegens de cliënt. Dat het niet reageren door verweerder (deels) van doen heeft gehad met de gestelde miscommunicatie tussen verweerder en het door hem, althans zijn kantoor, ingeschakelde externe telefoonbedrijf kan zo zijn, doch dient uiteraard voor risico van verweerder te komen. Dit kan klager niet worden tegengeworpen.

5.8 De raad oordeelt de klacht gegrond.

6 MAATREGEL

6.1 Nu de klacht gegrond is acht de raad de maatregel van waarschuwing passend en geboden. De raad heeft daarbij rekening gehouden met het blanco tuchtrechtelijk verleden van verweerder.

7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING

7.1 Aangezien de klacht gegrond is verklaard, moet verweerder het door klager betaalde griffierecht aan hem vergoeden.

7.2 De raad ziet daarnaast aanleiding om verweerder overeenkomstig artikel 48, zesde lid, Advocatenwet te veroordelen in de kosten die klager in verband met de behandeling van de klacht redelijkerwijs heeft moeten maken. Deze kosten worden vastgesteld op een bedrag van € 25,00 aan reiskosten.

7.3 De raad ziet eveneens aanleiding om verweerder overeenkomstig artikel 48, zesde lid, Advocatenwet te veroordelen in de kosten die ten laste komen van de Nederlandse Orde van Advocaten in verband met de behandeling van de zaak. Deze kosten worden vastgesteld op € 1.000,00 en moeten binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze beslissing aan de Nederlandse Orde van Advocaten worden betaald. Dit bedrag kan worden betaald op rekeningnummer IBAN:NL85 INGB 0000 079000, BIC:INGBNL2A, t.n.v. Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van “kostenveroordeling” en het zaaknummer.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt aan verweerder de maatregel van waarschuwing op;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,00 aan klager;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de reiskosten van € 25,00 aan klager;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 1.000,00 aan de Nederlandse Orde van Advocaten.

Aldus gewezen door mr. M.F.J.N. van Osch, voorzitter, mrs. C.W.J. Okkerse, A.D.G. Bakker, leden en bijgestaan door mr. L.M. Roorda als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 16 oktober 2017.

Griffier

Voorzitter

Verzonden d.d. 16 oktober 2017