

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 16-908

Beslissing van de raad van discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden  
van 10 april 2017

in de zaak 16-908

naar aanleiding van de klacht van:

de heer X

mevrouw X

wonende p/a A

klagers

tegen

mr. Y

kantoorhoudende te B

verweerster

### 1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief van 10 januari 2015 hebben klagers bij de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Midden-Nederland (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerster.

1.2 Bij brief aan de raad van 23 september 2016 met kenmerk 16-0010/AF/sd, door de raad ontvangen op 28 september 2016, heeft de deken de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.3 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 16 januari 2017 in aanwezigheid van klagers, bijgestaan door mr. Z en verweerster, bijgestaan door een kantoorgenoot.

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 Klagers hebben verweerster ingeschakeld om hun belangen te behartigen met betrekking tot een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming naar het welzijn van hun dochter.

2.2 Op 26 maart 2014 heeft een intakegesprek plaatsgevonden op het kantoor van verweerster. Bij brief van 31 maart 2014 heeft verweerster aan klagers een uurtarief bevestigd van € 178,20 exclusief 6% kantoorkosten en 21% btw (in totaal € 228,56 per uur). In verband met haar kosten heeft verweerster in haar brief nog het volgende opgenomen:

“Met u is besproken dat u vanwege de hoogte van uw inkomen niet voor gesubsidieerde rechtsbijstand in aanmerking komt (...). U heeft aangegeven een rechtsbijstandverzekering te hebben bij (...). U weet niet of de advocaatkosten voor deze zaak door uw verzekering worden gedekt. U zult dit zelf bij uw verzekering nagaan of mij het polisblad en de polisvoorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering doen toekomen, zodat ik dit voor u kan oppakken.”

2.3 Tot de stukken behoort een door verweerster opgestelde en ingevulde, en door klagers ondertekende 'checklist cliëntgegevens gesubsidieerde rechtsbijstand', waarin hetzelfde uurtarief is bevestigd, althans € 253,95 verminderd met 10%.

2.4 Verweerster heeft klagers vergezeld bij een gesprek bij de Raad voor de Kinderbescherming, heeft daarna correspondentie met de raadsonderzoekster gevoerd en overleg gehad met klagers. De Raad voor de Kinderbescherming heeft vervolgens een verzoek tot ondertoezichtstelling bij de rechtbank ingediend.

2.5 In augustus 2014 hebben klagers hun relatie met verweerster verbroken. Klagers stellen dat dit tijdens een telefoongesprek van 5 augustus 2014 is gebeurd. Verweerster stelt dat dit pas is gebeurd bij e-mail van 26 augustus 2014 van klagers aan verweerster.

2.6 Tussen 5 augustus 2014 en 26 augustus 2014 heeft verweerster een concept verweerschrift opgesteld tegen het verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming tot ondertoezichtstelling. Bij e-mail van 25 augustus 2014 heeft verweerster dit concept aan klagers toegezonden.

2.7 Uit een e-mail van klagers aan verweerster van 12 augustus 2014 wordt geciteerd: Hierbij de uitnodiging van de rechtbank welke wij ontvangen hebben. In de volgende mail stuur ik het rapport met verzoek tot ots welke door de raad naar de rechtbank verstuurd is. Hierbij is onze reactie niet meegestuurd, dus inderdaad noodzakelijk om onze reactie rechtstreeks met bezwaarschrift aan de rechtbank te doen toekomen."

2.8 Uit een e-mail van klagers aan verweerster van 26 augustus 2014 wordt geciteerd: "Dank voor het door u gestuurde concept en uw opgetekende opmerkingen en advies. Dit gaan wij absoluut doornemen en op basis daarvan beraadslagen. U geeft aan op vakantie te zijn in de periode, precies voor de voor ons zo belangrijke zitting. Dit gegeven en uw eerdere afwezigheid (en de daaruitvolgende spanning voor ons) heeft ons doen volharden in onze beslissing ons verder bij te laten staan door een andere advocaat, gespecialiseerd in jeugd- en familierecht. Bij deze willen wij onze overeenkomst inzake uw bijstand beëindigen. (...). Wij danken u voor de bijstand, kennis en kunde, "

2.9 Verweerster heeft meerdere declaraties aan klagers gezonden, die klagers onbetaald hebben gelaten. Verweerster, althans haar kantoor, hebben het geschil daarover voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Deze heeft bij arbitraal vonnis van 8 januari 2016 verweerster in het gelijk gesteld. Klagers hebben in deze procedure verstek laten gaan.

### 3 KLACHT

3.1 De klacht alsmede de toelichting luiden, zakelijk weergegeven, dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet door:

a) de communicatie met klagers niet goed te hebben laten verlopen. Klagers stellen dat zij door verweerster onvoldoende zijn geïnformeerd, dat een intakegesprek betaald zou moeten worden en dat over de reistijd het volledige tarief in rekening gebracht zou worden. Voorts had verweerster contact moeten opnemen met de rechtsbijstandverzekering van klagers om te onderzoeken of haar kosten onder de dekking van de verzekering vielen;

b) onvoldoende deskundigheid te hebben voor de juiste behandeling van de zaak van klagers. Klagers stellen dat verweerster onvoldoende ervaring bleek te hebben in de materie die zij aan haar hadden voorgelegd en zij veel ruis heeft doen ontstaan in het kader van de overdracht van de zaak aan kantoorgenoten tijdens haar afwezigheid in juli 2014;

c) niet zorgvuldig om te zijn gegaan met de wijze waarop de kosten betaald dienden te worden. Klagers zijn onder meer van mening dat verweerster ten onrechte tijd in rekening heeft gebracht voor de correctie van fouten die door verweerster dan wel haar kantoorgenoot zijn gemaakt;

- d) partijen onder druk te hebben laten tekenen voor het door verweerster in rekening te brengen uurtarief;
- e) partijen onvoldoende adequaat te hebben vertegenwoordigd. Klagers zijn van mening dat verweerster zich tijdens het gesprek bij de Raad voor de Kinderbescherming onvoldoende actief heeft opgesteld en klagers niet hebben ondersteund bij het opstellen van een reactie op het conceptrapport van genoemde raad.

#### 4 VERWEER

Ad klachtonderdeel a)

4.1 Verweerster was goed telefonisch bereikbaar en er is naast een gesprek op kantoor veel contact per e-mail geweest. Verweerster betwist dat de communicatie met klagers niet goed is verlopen. Klagers hebben het opdrachtformulier getekend waarin afspraken stonden over de tarieven.

Ad klachtonderdeel b)

4.2 Verweerster is gespecialiseerd in het familierecht en was alleszins deskundig om deze zaak te behandelen. Een kantoorgenoot die voor verweerster tijdens haar vakantie heeft waargenomen heeft eenmaal een verkeerde datum aan klagers doorgegeven maar dit onmiddellijk en uit zichzelf gerectificeerd.

Ad klachtonderdeel c)

4.3 Verweerster heeft zorgvuldig gedeclareerd en geen onnodige kosten in rekening gebracht. Klagers hebben pas na de beëindiging van de werkzaamheden voor het eerst over de declaraties van verweerster geklaagd. De geschillencommissie heeft verweerster in het gelijk gesteld met betrekking tot de door haar verzonden declaraties.

Ad klachtonderdeel d)

4.4 Klagers zijn niet onder druk gezet om de opdrachtbevestiging te tekenen. Zij hadden zich zonder problemen tot een andere advocaat kunnen wenden. Er was ook geen kritieke situatie waarin à la minute werkzaamheden van een advocaat nodig waren.

Ad klachtonderdeel e)

4.5 Verweerster heeft klagers op een adequate wijze vertegenwoordigd. Door klagers zijn ook geen concrete voorbeelden gegeven waaruit het tegendeel blijkt.

#### 5 BEOORDELING

Ad klachtonderdelen a) en c)

5.1 Nu deze klachtonderdelen direct met elkaar samenhangen zal de raad deze gezamenlijk beoordelen.

5.2 Uit het klachtdossier blijkt dat er veelvuldig communicatie tussen klagers en verweerster heeft plaatsgevonden middels e-mails en telefoongesprekken. Uit de toelichting van klagers op klachtonderdeel a) blijkt dat het klagers ook niet gaat om communicatie over de zaak zelf maar om communicatie over de kosten.

5.3 In de opdrachtbevestiging zijn de afspraken over de tarieven neergelegd en daaraan zijn geen argumenten te ontleen voor het niet in rekening brengen van een intakegesprek of (volledige) reiskosten. Niet is gebleken van de juistheid van de stelling van klagers dat, dan kennelijk in afwijking van hetgeen tussen partijen schriftelijk is vastgelegd dan wel bevestigd, het intakegesprek en de reiskosten, al dan niet binnen de regio Utrecht, niet in rekening zouden worden gebracht.

5.4 Ter zitting is namens klagers naar voren gebracht dat de zaak zich bij de intake nog in een adviesfase bevond en dat het verzoek tot ondertoezichtstelling het moment was waarop bijstand van een advocaat geboden werd. Voor het geval klagers aan deze stelling een argument zouden willen ontleen dat verweerster haar eerdere werkzaamheden niet in rekening had moeten brengen wijst de raad erop dat de verleende opdracht ruim was geformuleerd en mede advieswerkzaamheden omvatte die ook tot de taak van een advocaat behoren en in dit geval ook verricht zijn.

5.5 Klagers kunnen zich ook niet met succes beklagen over het feit dat verweerster niet bij hun rechtsbijstandverzekeraar heeft nagevraagd of haar kosten door de polis gedekt werden nu verweerster in haar opdrachtbevestiging had vastgelegd dat klagers dat zelf zouden doen. Daarbij neemt de raad ook in aanmerking dat de stelling van klagers dat zij gegevens omtrent de polis aan verweerster ter hand hebben gesteld niet is komen vast te staan.

5.6 Ter zitting is namens klagers naar voren gebracht dat tijdens de afwezigheid wegens vakantie van verweerster nog 36 minuten zijn gedeclareerd voor werkzaamheden die door een kantoorgenoot zijn uitgevoerd maar daarbij een fout is gemaakt in die zin dat een verkeerde datum aan klagers is doorgegeven. Verweerster heeft erkend dat haar kantoorgenoot een verkeerde datum heeft doorgegeven maar daarbij tevens aangegeven dat haar kantoorgenoot dit onmiddellijk en uit zichzelf heeft rechtgezet.

5.7 Het is hier niet helemaal foutloos verlopen, maar dit betrof geen optreden van verweerster en het is op zich ook niet iets wat een betamelijk handelend advocaat niet zou mogen overkomen. Bovenal is niet gebleken dat voor het herstel van de fout tijd, laat staan de hierboven genoemde aantal minuten, in rekening is gebracht.

5.8 Derhalve worden de klachtonderdelen a) en c) ongegrond verklaard.

Ad klachtonderdeel b) en e)

5.9 Nu deze klachtonderdelen direct met elkaar samenhangen zal de raad deze gezamenlijk beoordelen.

5.10 Klagers stellen in deze klachtonderdelen de kwaliteit van de dienstverlening van verweerster aan de orde en zijn van mening dat sprake is van een tekortkoming. Zowel de civiele rechter als de tuchtrechter kunnen het handelen van een beroepsbeoefenaar beoordelen, hetgeen zij ieder aan de hand van een eigen maatstaf doen. In het tuchtrecht staat het algemeen belang voorop dat de maatschappij heeft bij de handhaving van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de advocatuur.

5.11 In het kader van het tuchtrecht dient de raad de kwaliteit van de dienstverlening in volle omvang te toetsen maar bij zijn beoordeling rekening te houden met de vrijheid die de advocaat dient te hebben met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes waarvoor een advocaat bij de behandeling kan komen te staan. Die keuzes zijn 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 zijn beroepsgroep als professionele standaard geldt.

5.12 Indien het door klagers ter discussie gestelde handelen van verweerster naast de lat van dit toetsingscriterium wordt gelegd concludeert de raad dat niet gebleken is dat verweerster tekort is geschoten in de praktijkvoering.

5.13 Met name is het de raad niet gebleken dat verweerster bij haar optreden tijdens de bespreking bij de Raad voor de Kinderbescherming tekort is geschoten doordat zij zich te terughoudend heeft opgesteld. Daarover is door klagers ook niet iets voldoende concreets gesteld. Voor zover daarvan al moet worden uitgegaan, kan in zijn algemeenheid niet worden gezegd dat voor een advocaat een terughoudende opstelling altijd onjuist is.

5.14 Voor wat betreft het verwijt dat verweerster klagers niet heeft ondersteund bij het opstellen van hun reactie op het concept rapport van de Raad voor de Kinderbescherming overweegt de raad dat verweerster voldoende uiteen heeft gezet dat het rapport vele feitelijkheden bevat waarover zij niet kon oordelen en daarom aan klagers om een reactie heeft verzocht en dat klagers ook zelf een actieve rol wilden hebben bij de bestrijding van het rapport. Dit laatste blijkt ook uit de uitgebreide reactie van klagers op het concept rapport dat zich in het klachtdossier bevindt en de e-mail van klagers

aan verweerster van 12 augustus 2014 waarin zij aangeven dat deze reactie niet is meegestuurd en waarin zij vermelden dat het noodzakelijk is om hun reactie rechtstreeks aan de rechtbank te doen toekomen. De raad ziet dan ook niet in, in welke zin in dit verband een tuchtrechtelijke norm is overschreden. Bovenal blijkt niet van eerdere bezwaren van klagers over de kwaliteit van het optreden van verweerster. In hun e-mail van 26 augustus 2014 hebben klagers de relatie met verweerster verbroken waarbij als reden daarvoor wordt aangegeven de aanstaande vakantie van verweerster en een eerdere afwezigheid van haar. In de brief wordt niet geklaagd over de de kwaliteit van de dienstverlening. De e-mail eindigt voorts nog met een dankwoord voor de bijstand, kennis en kunde van verweerster.

5.15 Ter zitting is verweerster verweten dat zij werkzaamheden is blijven verrichten terwijl klagers hun relatie met verweerster al hadden beëindigd. Uit hun e-mails van 12 augustus 2014 en 26 augustus 2014 blijkt echter dat klagers op eerstgenoemde datum nog werkzaamheden van verweerster verlangden en zij er op 26 augustus 2014 nog van uitgingen dat verweerster voor hen optrad. Daarop sneuvelt dus dit verwijt.

5.16 Derhalve worden de klachtonderdelen ongegrond verklaard.

Ad klachtonderdeel d)

5.17 Onweersproken is door verweerster gesteld dat ten tijde van het intake gesprek geen sprake was van een noodsituatie waarin onmiddellijke bijstand van een advocaat geboden was. Klagers spreken zelf over een adviesfase, waarin de zaak zich toen bevond. Klagers hadden dus de vrijheid om te proberen een advocaat te vinden die voor een lager uurtarief de zaak zou willen behandelen als zij het tarief van verweerster te hoog hadden gevonden. Hun stelling dat zij onder druk zijn gezet om de opdrachtbevestiging te ondertekenen is niet onderbouwd, laat staan aannemelijk gemaakt en ook overigens is de raad daarvan niet gebleken.

5.18 Derhalve wordt dit klachtonderdeel ongegrond verklaard.

**BESLISSING**

De raad van discipline:

verklaart alle klachtonderdelen ongegrond.

Aldus gewezen door mr. J.R. Veerman, voorzitter, mrs. E. Bige, H. Dulack, K.F. Leenhouts en K.J. Verrips, leden en bijgestaan door mr. A.M. van Rossum als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 10 april 2017.

Griffier Voorzitter