

HOF VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 190113

BESLISSING

van 9 december 2019

in de zaak 190113

naar aanleiding van het hoger beroep van:

verweerster

tegen:

klaagster

1 HET GEDING IN EERSTE AANLEG

1.1 Het hof verwijst naar de beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden (verder: de raad) van 8 april 2019, onder nummer 18-375, aan partijen toegezonden op 8 april 2019, waarbij de raad de klachtonderdelen a) en b) gegrond heeft verklaard, de overige klachtonderdelen ongegrond heeft verklaard, aan verweerster de maatregel van berisping heeft opgelegd en verweerster heeft veroordeeld in de proceskosten.

1.2 De beslissing is gepubliceerd op tuchtrecht.nl als ECLI:NL:TADRARL:2019:60.

2 HET GEDING IN HOGER BEROEP

2.1 Het beroepschrift van verweerster is op 6 mei 2019 per e-mail en fax, en op 8 mei 2019 per post ter griffie van het hof ontvangen. Het hof heeft voorts kennis genomen van:

- de stukken van de eerste aanleg;
- de brief van verweerster van 26 september 2019, ontvangen per e-mail op 26 september 2019.

2.2 Het hof heeft de zaak mondeling behandeld ter openbare zitting van 11 oktober 2019, waar klaagster met haar gemachtigde mr. I. Mercanoglu en [naam gemachtigde verweerster] namens verweerster zijn verschenen.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven en voor zover in hoger beroep nog van belang, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet door:

- a) tekort te schieten in haar informatie- en adviesverplichting jegens klaagster;

Toelichting

Klaagster heeft op 16 november 2017 verweerster telefonisch benaderd. Over kosten is toen niet gesproken. Verweerster drong aan op een gesprek op kantoor meteen die maandag erna. Volgens klaagster kan het niet zo zijn dat een op initiatief van verweerster gevoerd telefoongesprek met de bedoeling om een intakegesprek op kantoor af te spreken, later ineens als intakegesprek wordt beschouwd omdat het feitelijke intakegesprek op kantoor niet is doorgegaan;

b) zonder toestemming en medeweten van klaagster een toevoeging aan te vragen zonder dat zij klaagster eerst over de kosten heeft geïnformeerd.

4 FEITEN

Het hof gaat uit van de door de raad vastgestelde feiten met enkele aanvullingen. Aldus is het volgende komen vast te staan:

4.1 Blijkens een handgeschreven gespreksnotitie van de gemachtigde van verweerster, destijds werkzaam als stagiaire op het kantoor van verweerster, heeft klaagster op 10 november 2017 telefonisch contact gezocht. De gemachtigde van verweerster heeft genoteerd:

“Nieuwe cliënte.

Cl. wil scheiden en vraagt hierover informatie. Cl. uitgelegd dat echtsch. verz. is vereist. Cl. gevraagd of zij in aanmerking komt voor toev. Normen uitgelegd v eigen bijdrage. Cl. geadviseerd om eerst contact op te nemen met Jur. loket voor korting op eigen bijdrage. S.v.p. terugbellen na ontvangst verwijzing.”

4.2 Per e-mail van 16 november 2017 heeft het Juridisch Loket klaagster middels een diagnose document op haar verzoek verwezen naar verweerster. Naar aanleiding daarvan heeft verweerster die dag klaagster (terug)gebeld. Verweerster heeft tijdens het telefoongesprek op het diagnose formulier handgeschreven aantekeningen gemaakt van de door klaagster aan haar verstrekte informatie. Verder is voor maandag 20 november 2017 een afspraak op kantoor van verweerster gemaakt.

4.3 Op vrijdag 17 november 2017 heeft klaagster de afspraak met verweerster telefonisch afgezegd.

4.4 Op 20 november 2017 heeft verweerster aan klaagster een factuur gestuurd voor de kosten van de eigen bijdrage van € 287,- met daarbij de mededeling:

“Pas na betaling van de nota kan in uw zaak een aanvang gemaakt worden. U bent deze kosten dus vooraf verschuldigd!

Houd u er rekening mee dat na 2 aanmaningen de toevoeging kan worden ingetrokken. Dan heeft u voor dit rechtsprobleem geen recht meer op gefinancierde rechtshulp ook niet bij een andere advocaat!”

4.5 Op 20 november 2017 heeft verweerster een toevoeging aangevraagd voor het voeren van de echtscheidingsprocedure, die op 23 november 2017 is afgegeven.

4.6 Bij brief van 30 november 2017 heeft klaagster zich bij verweerster beklagd over haar onvriendelijke toon tijdens de telefoongesprekken van 16 en 17 november 2017, verweerster verzocht om de zonder toestemming aangevraagde toevoeging in te trekken, en verder nog geschreven:

“U schreeuwde opnieuw tegen mij toen ik emotioneel werd. Even later begon u zelf te huilen en te klagen over alle nare dingen die u tijdens uw werk meemaakt. (...)

Maar bovenal is mijn klacht dat ik geen overeenkomst met u heb gesloten. Dat wilde ik na het gesprek van 16 november niet. Toch heeft u zonder mijn toestemming een toevoeging aangevraagd. Vervolgens stuurt u mij op 20 november een nota waarin u direct beging te dreigen met aanmaningen en intrekken van de toevoeging als ik niet betaal en dat ik dan geen andere advocaat meer kan krijgen. Door achter elke zin een uitroepteken te plaatsen, komt u extra dreigend over.”

4.7 Verweerster heeft hierop bij brief van 6 december 2017 gereageerd en een creditnota voor een bedrag van € 179,- meegestuurd. In de brief heeft zij onder meer aan klaagster gemeld:

“U verdraait de feiten nogal, kennelijk met het uitsluitende doel om onder betaling van de door u verschuldigde eigen bijdrage uit te komen. Anders dan u stelt hebt u wel degelijk opdracht aan mij gegeven. U hebt immers na een kort telefonisch consult eerder

in die week een verwijzing van het juridisch loket geregeld. Vervolgens is telefonisch een intake gesprek van ruim een uur gevoerd omdat u nogal overstuur was en niet tot maandag wilde wachten. Met u is in ruim een uur tijd uw situatie doorgenomen, zo nodig kan ik al hetgeen met u is besproken op papier zetten. Dat zou niet mogelijk zijn indien het gesprek zou zijn verlopen zoals u thans beweert. Er is een vervolgspraak gemaakt waarin u ook wat stukken zou meenemen. Tot zover niets aan de hand.

Er is kennelijk iets voorgevallen tussen u en uw echtgenoot waardoor u mij nadien opbelde met de mededeling dat de afspraak van maandag geen doorgang hoeft te hebben nu u toch van de echtscheiding afzag. U smeekte mij om af te zien van de eigen bijdrage. Dat gesprek duurde 45 minuten. (...) Ik heb u in dat gesprek er diverse malen op moeten wijzen dat ik geen filantropische instelling ben die door Jan en allemaal gebeld kan worden als ze in paniek zijn en vervolgens na geruime tijd van mijn tijd te hebben gependeed en kennelijk de gewenste inlichtingen te hebben verkregen denken kosteloos te kunnen gaan. Daarvoor diende u zich tot het juridisch loket te wenden. Zij hebben tot taak om de 1e 3 uur kosteloos advies te geven. (...)

U stelt dat ik uw toestemming nodig diende te hebben om de toevoeging aan te vragen. Dat is niet zo, na verkregen verwijzing en het intakegesprek wordt de toevoeging aangevraagd. (...)

Ik verwijs voor betaling van de € 108 naar de eerder gezonden factuur. Ik voeg hierbij een creditfactuur (...). Overigens wijs ik u erop dat bij een opvolgend advocaat u 2x de eigen bijdrage verschuldigd bent waarbij de 2e eigen bijdrage geen korting van € 53 euro heeft en dus € 340,-(...)"

4.8 Verweerster heeft zich op 1 oktober 2019 van het tableau laten schrappen.

5 BEOORDELING

5.1 Nu het hof de door de raad vastgestelde feiten heeft aangevuld behoeft de grief van verweerster, die betrekking heeft op de feitenvaststelling door de raad, geen behandeling meer.

5.2 De raad heeft de klachtonderdelen a en b gezamenlijk behandeld. De raad heeft beide klachtonderdelen gegrond verklaard, nu verweerster geen schriftelijke bevestiging heeft gezonden aan klaagster van wat door haar met klaagster is besproken en daarom niet is komen vast staan dat klaagster door verweerster voldoende is geïnformeerd. Er is geen opdrachtbevestiging en geen schriftelijk vastgelegde informatie over de kosten van de door verweerster aan te vragen toevoeging. Dat de gemachtigde van verweerster hierover met klaagster heeft gesproken en dat klaagster waarschijnlijk ook voldoende is voorgelicht door het Juridisch Loket, ontslaat verweerster niet van haar eigen verantwoordelijkheid op dat gebied, aldus de raad.

5.3 Verweerster heeft hiertegen in haar beroepschrift het volgende aangevoerd. Zij meent dat de raad in de beslissing geen acht heeft geslagen op het door verweerster gevoerde verweer en de door haar overgelegde bewijsstukken. Verweerster doet een beroep op niet-ontvankelijkheid van klaagster met betrekking tot klachtonderdeel b, omdat dit een declaratiegeschil zou betreffen. Verweerster is van mening dat klaagster wel degelijk voldoende is geïnformeerd over de kosten van rechtsbijstand en de gefinancierde rechtshulp. Verweerster meent dat de uitspraak van de raad in strijd is met een eerdere uitspraak van dit hof (van 15 februari 2019, ECLI:NL:TAHVD:2019:19), waarin het hof van verweerster actief handelen verwachtte, inclusief het zo nodig aanvragen van een toevoeging.

5.4 Het hof overweegt als volgt. Uit de door de gemachtigde van verweerster gemaakte gespreksnotitie van 10 november 2017 blijkt dat hij met klaagster heeft gesproken over de mogelijkheid van een toevoeging, het feit dat een eigen bijdrage wordt opgelegd,

waarvan hij op dat moment de hoogte niet kon aangeven, en dat op die bijdrage een korting wordt toegepast als de verwijzing via het Juridisch Loket verloopt. Ook heeft de gemachtigde ter zitting van het hof verklaard dat hij al enkele vragen van klaagster over de echtscheiding zelf heeft beantwoord in het telefoongesprek dat volgens hem ongeveer een half uur heeft geduurd. Klaagster heeft ter zitting aangegeven dat zij met de gemachtigde al over de echtscheiding heeft gesproken en hem daarover vragen heeft gesteld. Zij was daarmee bezig en niet met de kosten. Of er bij het Juridisch Loket over de kosten en over de hoogte van de eigen bijdrage is gesproken kon klaagster zich niet herinneren. Klaagster heeft voorts over het telefoongesprek met verweerster op 16 november 2017 verklaard dat zij veel vragen had en dat zij alvast antwoorden op meerdere vragen wilde hebben. Zij heeft bevestigd dat dit telefoongesprek een uur heeft geduurd en het telefoongesprek op 17 november 2017 met verweerster drie kwartier.

5.5 Anders dan de raad is het hof van oordeel dat het ontbreken van een schriftelijke opdrachtbevestiging verweerster onder de voorliggende omstandigheden niet kan worden tegengeworpen. Het is duidelijk dat er met klaagster ten minste twee (gemachtigde en Juridisch Loket), wellicht drie (verweerster zelf) keer is gesproken over het aanvragen van een toevoeging en een in dat kader door klaagster te betalen eigen bijdrage, waarvan de hoogte nog door de Raad voor Rechtsbijstand moest worden vastgesteld. Gelet op het feit dat in korte tijd meerdere (telefoon)gesprekken hebben plaatsgevonden, terwijl het uiteindelijke intakegesprek voor 20 november 2017 gepland stond, kon van verweerster op 16 en 17 november 2017 nog geen schriftelijke bevestiging van gemaakte afspraken en verstrekte informatie worden verwacht. Het hof is voorts van oordeel dat in de fase waarin partijen zich op dat moment bevonden niet kan worden gezegd dat van onvoldoende informatieverstrekking sprake is geweest. Dat betekent dat de beslissing van de raad op klachtonderdeel a dient te worden vernietigd en dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

5.6 Het hof verwerpt de grief van verweerster, waarin zij stelt dat klaagster niet-ontvankelijk is in klachtonderdeel b. Anders dan verweerster stelt is de vraag of zij al dan niet een toevoeging had mogen aanvragen en klaagster de eigen bijdrage in rekening had mogen brengen geen declaratiegeschil. Declaratiegeschillen gaan over de hoogte van declaraties. Ook het beroep van verweerster op de uitspraak van het hof van 15 februari 2019 gaat niet op, omdat het daar ging om een door verweerster gemaakte beroepsfout, die vergde dat verweerster actief iets zou hebben gedaan om de fout te herstellen dan wel de schade te beperken.

5.7 Op 17 november 2017 heeft klaagster telefonisch de gemaakte afspraak voor 20 november 2017 afgezegd en verweerster medegedeeld met haar niet verder te willen. Dit brengt naar het oordeel van het hof met zich mee, dat verweerster op dat moment in ieder geval niet meer een "volle" toevoeging voor het voeren van de echtscheidingsprocedure had mogen aanvragen. Zij wist immers dat die procedure (bij haar) niet meer gevoerd zou worden. Wel stond nog open de mogelijkheid dat klaagster naar een andere advocaat zou gaan, wat bij de aanvraag van een volle toevoeging meebrengt dat twee maal de eigen bijdrage verschuldigd wordt. Aan verweerster kan worden toegegeven dat er in enkele dagen tijd enkele intensieve telefoongesprekken hebben plaatsgevonden, waarbij inhoudelijk over de zaak is gesproken en klaagster verweerster al diverse achtergrondinformatie heeft gegeven en meerdere vragen heeft gesteld. Al met al is verweerster zelf ongeveer twee uur met de zaak bezig geweest. Onder deze omstandigheden acht het hof het aanvragen van een lichte adviestoevoeging verdedigbaar. Verweerster had daarmee moeten volstaan. Dat verweerster de afgegeven toevoeging

uiteindelijk heeft laten omzetten in een lichte adviestoevoeging doet hieraan niet af, omdat daarvoor een uitdrukkelijk protesteren van klaagster nodig is geweest.

5.8 Klachtonderdeel b is dan ook naar het oordeel van het hof – op andere gronden dan de raad – gegrond voor zover verweerster een “volle” adviestoevoeging heeft aangevraagd en voor zover zij geen rekening heeft gehouden met een door klaagster twee maal te betalen eigen bijdrage.

5.9 Het hof ziet geen aanleiding de door de raad aan verweerster opgelegde maatregel van berisping te matigen, ondanks het feit dat klachtonderdeel a alsnog ongegrond wordt verklaard en klachtonderdeel b nog slechts gedeeltelijk gegrond is. Dit houdt mede verband met het omvangrijke tuchtrechtelijk verleden van verweerster, waarbij ook eerder sprake is geweest van financiële perikelen.

5.10 Omdat het hof een maatregel oplegt, zal het hof verweerster op grond van artikel 48ac, eerste lid, Advocatenwet veroordelen in de volgende proceskosten in hoger beroep:

- a) € 50 reiskosten aan klaagster;
- b) € 750 kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten;
- c) € 750 kosten van de Staat.

5.11 Verweerster moet op grond van artikel 48ac, vierde lid Advocatenwet het bedrag van € 50 reiskosten binnen vier weken na deze uitspraak betalen aan klaagster. Klaagster moet daarvoor tijdig haar rekeningnummer schriftelijk doorgeven aan verweerster.

5.12 Verweerster moet op grond van artikel 48ac, vierde lid, Advocatenwet het bedrag van € 750 binnen vier weken na deze uitspraak overmaken naar rekeningnummer IBAN:NL85 INGB 0000 079000, BIC:INGBNL2A, t.n.v. Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van “kostenveroordeling hof van discipline” en het zaaknummer.

5.13 Verweerster moet op grond van artikel 48ac, vierde lid, Advocatenwet het bedrag van € 750 binnen vier weken na deze uitspraak overmaken naar rekeningnummer NL05 INGB 0705 003981, t.n.v. Ministerie van Justitie en Veiligheid, onder vermelding van “Tuchtrechtelijke kostenveroordeling advocatuur, DGRR” en het zaaknummer.

BESLISSING

Het Hof van Discipline:

- vernietigt de beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden van 8 april 2019 met nummer 18-375, voor zover daarin de klachtonderdelen a) en b) (volledig) gegrond zijn verklaard;
- en in zoverre opnieuw recht doende:
 - verklaart klachtonderdeel a) ongegrond;
 - verklaart klachtonderdeel b) gegrond voor zover hiervoor overwogen;
 - bekrachtigt de beslissing van de raad voor het overige;
 - veroordeelt verweerster tot betaling van de reiskosten in hoger beroep van € 50 aan klaagster, op de manier en binnen de termijn zoals hiervóór bepaald;
 - veroordeelt verweerster tot betaling van de proceskosten in hoger beroep van € 750 aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn zoals hiervóór bepaald;
 - veroordeelt verweerster tot betaling van de proceskosten in hoger beroep van € 750 aan de Staat, op de manier en binnen de termijn zoals hiervóór bepaald.

Aldus gewezen door mr. T. Zuidema, voorzitter, mrs. A.D. Kiers-Becking, H. van Loo, G.J.L.F. Schakenraad en C.A.M.J. Raymakers, leden, in tegenwoordigheid van mr. N.A.M. Sinjorgo, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 9 december 2019.
griffier voorzitter
De beslissing is verzonden op 9 december 2019.