

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 20-413/A/A

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Amsterdam

van 26 oktober 2020

in de zaak 20-413/A/A

naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

gemachtigde: mw. C.

over

verweerder

gemachtigde: mr. De G.

### 1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 6 januari 2020 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Op 3 juni 2020 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk 1062157 van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 15 september 2020. Daarbij waren klaagster, verweerder en de gemachtigden aanwezig. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.4 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 5 en I tot en met V. Daarnaast heeft de raad kennisgenomen van de pleitaantekeningen van de gemachtigde van klaagster.

### 2 FEITEN

2.1 Voor de beoordeling van de klacht gaat de raad, gelet op het klachtdossier en de op de zitting afgelegde verklaringen, uit van de volgende feiten.

2.2 Verweerder heeft klaagster van 23 maart 2017 tot 9 september 2019 als waarnemend advocaat bijgestaan in twee dossiers, te weten dossier verzekeraar en dossier verhuurder. Beide dossiers hebben te maken met de schade van klaagster als gevolg van een gesprongen waterleiding in het wooncomplex van klaagster.

2.3 Op 27 maart 2017 heeft verweerder per e-mail een bericht van de verhuurder doorgestuurd naar klaagster met de toezegging om daar nog op terug te komen na bestudering van het dossier.

2.4 Op 10 april 2017 heeft klaagster verweerder per e-mail onder meer gevraagd naar de stand van zaken in de dossiers. Verder heeft klaagster in deze e-mail het volgende opgemerkt:

“Ik weet dat ik niet u enige cliënte ben maar ik voel me heel erg genegeerd als ik u bel of een mail naar u stuurt nu weet ik wel dat dit een lange adem zaak is maar ik voel me al buiten gesloten door mijn woningbouw...”

2.5 Verweerder heeft klaagster op 10 april 2017 gemaïld over het schadebedrag dat de verzekeraar op grond van de polis van klaagster zal vergoeden en over de mogelijkheid om de restantschade te verhalen op de verhuurder. Hierin heeft verweerder ook vermeld dat hij in samenspraak met twee andere advocaten die lotgenoten van klaagster

van deze lekkage bijstaan zal bekijken of bewijs kan worden geleverd dat sprake is van langdurig slecht onderhoud of gebrekkige reparaties door de verhuurder. Verweerder heeft in deze e-mail toegezegd klaagster op de hoogte zal houden van de uitkomst van dit overleg.

2.6 Op 24 april 2017 heeft een bespreking tussen verweerder en klaagster plaatsgevonden.

2.7 Op 10 mei 2017 heeft verweerder klaagster per e-mail gevraagd naar de contactgegevens van de advocaat van een andere bewoonster van het wooncomplex zodat hij met die advocaat kan overleggen over de oorzaak van de lekkage.

2.8 Bij e-mails van 20 en 29 juni 2017 heeft verweerder klaagster gevraagd naar de naam van de betreffende bewoonster.

2.9 Op 29 juni 2017 heeft klaagster de contactgegevens van de betreffende bewoonster aan verweerder doorgegeven.

2.10 Op 30 augustus 2017 heeft klaagster per e-mail onder meer aan verweerder bericht dat zij al een tijdje niks van hem heeft vernomen en dat zij graag de stand van zaken wil weten.

2.11 Bij e-mail van 11 september 2017 heeft verweerder zijn excuses aangeboden aan klaagster voor zijn vertraagde reactie en een update gegeven over de stand van zaken in het dossier verhuurder. Verweerder heeft in deze e-mail ook vermeld dat hij op korte termijn met de betreffende advocaten zal overleggen en op basis daarvan de verhuurder namens klaagster aansprakelijk zal stellen. Verweerder heeft in deze e-mail toegezegd dat hij de aansprakelijkheidstelling van de verhuurder eerst in concept aan klaagster zal voorleggen.

2.12 Verweerder heeft een conceptbrief aan de verhuurder opgesteld.

2.13 Op 11 december 2017 heeft klaagster verweerder gemaïld dat zij na september 2017 niets meer van hem heeft gehoord en dat het bijna onmogelijk is om verweerder aan de telefoon te krijgen. Klaagster heeft verweerder onder meer gevraagd naar de stand van zaken in het dossier verhuurder.

2.14 In april 2019 heeft klaagster met behulp van haar gemachtigde een klacht bij verweerder ingediend.

2.15 Op 18 juni 2019 heeft verweerder klaagster gemaïld dat hij niet heeft kunnen achterhalen wat de precieze oorzaak is geweest van het achterwege blijven van zijn contact met klaagster, nadat hij geen reactie had ontvangen op zijn conceptbrief van 28 september 2017. Verweerder heeft in deze e-mail zijn welgemeende excuses aangeboden voor zover de daardoor ontstane vertraging in de afhandeling van de zaak met de verhuurder aan hem is gelegen.

2.16 Op 21 juni 2019 heeft verweerder onder meer aan klaagster gemaïld dat het juist is dat de communicatie niet altijd vlekkeloos is verlopen. Verweerder geeft in zijn e-mail aan dat dit enerzijds kwam door zijn (soms) beperkte bereikbaarheid en zijn vertraagde reactie op berichten van klaagster, maar in enkele gevallen ook door de vertraagde reactie van klaagster op zijn verzoeken. Verder meldt verweerder in zijn e-mail dat hij voor het laatst op 11 september 2017 e-mailcontact met klaagster heeft gehad en dat hij aansluitend op

28 september 2017 een conceptbrief voor de verhuurder naar klaagster heeft gestuurd. Verweerder schrijft dat het beter was geweest als hij nadien opnieuw contact met klaagster had gezocht nadat een reactie op het aan haar gestuurde concept uitbleef.

2.17 Op 18 juli 2019 heeft op het kantoor van verweerder een gesprek tussen verweerder, klaagster en haar gemachtigde plaatsgevonden over onder meer de door klaagster ingediende klacht.

2.18 Op 28 juli 2019 heeft de gemachtigde van klaagster per e-mail aan verweerder gevraagd of hij de vervolgstappen in het dossier verhuurder kan verduidelijken.

2.19 Op 30 juli 2019 heeft verweerder in aansluiting op het gesprek van 18 juli 2019 per e-mail ter verduidelijking aangegeven dat het dossier verzekeraar destijds in overleg met klaagster is gesloten en zijn vervolgstappen ten aanzien van de verhuurder uiteengezet. Verweerder heeft in zijn e-mail vermeld dat hij klaagster verder rechtstreeks zal benaderen nu haar klacht met de bespreking van 18 juli 2019 is afgedaan.

2.20 Bij e-mail van 31 juli 2019 heeft de gemachtigde van klaagster verweerder gemaïld dat de klacht niet is afgedaan.

2.21 Bij e-mail van 2 augustus 2019 heeft verweerder de gemachtigde van klaagster gemaïld dat hij tijdens het gesprek op 18 juli 2019 uitdrukkelijk heeft gesteld dat hij eerst de klacht wilde afhandelen voordat hij zijn werkzaamheden voor klaagster zal hervatten. Daarnaast heeft verweerder vermeld dat hij aan de hand van de toelichting van de gemachtigde van klaagster zal beslissen of hij zijn werkzaamheden zal hervatten of zal staken.

2.22 De gemachtigde van klaagster heeft verweerder bij e-mail van 2 augustus 2019 bericht dat het niet noodzakelijk is zijn werkzaamheden te staken.

2.23 Bij e-mail van 5 augustus 2019 heeft verweerder onder meer aan klaagster en haar gemachtigde bericht dat afronding van de ingediende klacht voor hem een absolute voorwaarde is voor het hervatten van zijn werkzaamheden. Verweerder heeft er daarbij op gewezen dat als klaagster dit niet wil hij zich genoodzaakt ziet zijn werkzaamheden te beëindigen op grond van een ontstane vertrouwensbreuk.

2.24 Naar aanleiding van de door klaagster bij de deken ingediende klacht heeft verweerder op 9 september 2019 aan klaagster bericht dat hij zijn werkzaamheden voor haar met onmiddellijke ingang beëindigt, omdat het noodzakelijke wederzijdse vertrouwen is komen te vervallen.

### 3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klaagster verwijt verweerder het volgende.

- a) Verweerder heeft zich onvoldoende ingespannen bij de behartiging van de belangen van klaagster;
- b) Verweerder heeft niet gereageerd op terugbelverzoeken en e-mails van klaagster waardoor de communicatie moeizaam is verlopen;
- c) Verweerder heeft klaagster onvoldoende geïnformeerd en is onvoldoende transparant geweest over de werkzaamheden in de twee dossiers;
- d) Verweerder heeft zich als advocaat van klaagster onttrokken zonder zich te bekommeren over de gevolgen daarvan voor klaagster.

3.2 De raad zal hieronder, waar nodig, bij de beoordeling ingaan op de stellingen en stukken van klaagster.

### 4 VERWEER

4.1 Verweerder heeft tegen de klacht verweer gevoerd en betwist dat hij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Kort samengevat heeft verweerder in dat verband het volgende aangevoerd. Volgens verweerder heeft zich voor klaagster in beide dossiers ingespannen en is dossier verzekeraar in de loop van 2017 afgesloten met een concreet en bevredigend resultaat. Verder erkent verweerder dat mogelijk sprake is geweest van een hiaat in de communicatie met klaagster, maar heeft klaagster daar geen nadeel van ondervonden. Ook heeft verweerder uiteengezet wat de stand van zaken in beide dossiers is en hoeveel uren hij in beide dossiers heeft gewerkt. Tot slot heeft verweerder aangevoerd dat hij zijn werkzaamheden voor klaagster heeft beëindigd vanwege een

vertrouwensbreuk en dat klaagster daar financieel geen nadeel van heeft ondervonden. De raad zal hierna, waar nodig, op het verweer ingaan.

## 5 BEOORDELING

Klachtonderdelen a), b) en c)

5.1 Klachtonderdelen a), b) en c) gaan over de kwaliteit van de dienstverlening van verweerder en lenen zich voor een gezamenlijke beoordeling. De raad stelt voorop dat de tuchtrechter op grond van artikel 46 Advocatenwet mede tot taak heeft de kwaliteit van de dienstverlening aan een cliënte te beoordelen indien deze daarover klaagt. Wel zal de tuchtrechter daarbij rekening hebben te houden met de vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes waar de advocaat bij de behandeling van de zaak voor kan komen te staan. Deze vrijheid is niet onbepaald, maar wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van de 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 (vgl. Hof van Discipline 5 februari 2018, ECLI:NL:TAHVD:2018:32). De raad zal de klacht aan de hand van deze maatstaf beoordelen.

5.2 Verweerder stelt dat hij klaagster op 28 september 2017 een brief met als bijlage een conceptbrief aan de verhuurder heeft verzonden, maar klaagster betwist dat zij deze brief heeft ontvangen. De raad stelt vast dat eerdere correspondentie tussen partijen via de mail plaatsvond. Dat verweerder de brief van 28 september 2017, die hij volgens eigen zeggen per gewone post aan verweerder heeft verstuurd, daadwerkelijk is verzonden, althans dat de brief verweerder heeft bereikt, kan de raad niet vaststellen. Wel stelt de raad vast dat het daarna aan de zijde van verweerder opvallend lang stil is gebleven en dat verweerder zijn verzoek aan klaagster om op de conceptbrief te reageren niet heeft herhaald. Pas nadat klaagster in april 2019 een klacht bij verweerder had ingediend, is verweerder weer in actie gekomen, ruim anderhalf jaar na verzending van de conceptbrief. Verweerder heeft door zijn handelwijze onvoldoende met klaagster gecommuniceerd en haar onvoldoende geïnformeerd over de stand van zaken in haar dossiers, terwijl verweerder wist van de omstandigheden waarin klaagster zich met haar gezin bevond en klaagster hem al eerder had gewezen op een gebrek aan informatie en een moeizame bereikbaarheid (zie 2.4, 2.10 en 2.13). Door pas anderhalf jaar na verzending van de conceptbrief weer in actie te komen nadat klaagster zelf aan de bel had getrokken, heeft verweerder niet gehandeld met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat mag worden verwacht. Hij heeft zich onvoldoende ingespannen om de belangen van klaagster te behartigen. Dat klaagster zelf ook eerder bij verweerder had kunnen informeren naar de stand van zaken, zoals verweerder heeft aangevoerd, maakt dit oordeel niet anders omdat het handelen van verweerder in deze procedure centraal staat en niet dat van klaagster. Klachtonderdelen a), b) en c) zijn dan ook gegrond.

Klachtonderdeel d)

5.3 Klachtonderdeel d) gaat over de beëindiging van de werkzaamheden door verweerder en de gevolgen daarvan voor klaagster.

5.4 De raad stelt voorop dat het een advocaat vrijstaat om zijn werkzaamheden te beëindigen en dat de advocaat daartoe zelfs is gehouden als de vertrouwensbasis is vervallen. Wel dient de advocaat die beslissing tijdig kenbaar te maken en de cliënte te wijzen op de te nemen stappen, zodat de cliënt daarvan geen procedurele schade ondervindt. Uit de dossierstukken en het feit dat klaagster in april 2019 een klacht bij

verweerder heeft ingediend, blijkt dat tussen klaagster en verweerder sprake is van een vertrouwensbreuk. Verweerder kon daarom niet anders dan zijn werkzaamheden voor klaagster beëindigen, zoals hij in zijn e-mail van 9 september 2019 (zie 2.24) ook heeft verwoord. Verweerder heeft klaagster er in deze e-mail op gewezen dat zij voor het vervolg van haar bijstand in de zaken tegen de verhuurder en de verzekeraar een andere advocaat zal moeten zoeken. Het is de raad niet gebleken dat klaagster enige procedurele schade heeft ondervonden door de beëindiging van de werkzaamheden door verweerder. Ook in de dossierstukken zijn daarvoor geen aanknopingspunten te vinden. Het standpunt dat verweerder in zijn e-mail van 9 september 2019 niets heeft gezegd over een verjaringstermijn heeft klaagster pas voor het eerst op de zitting naar voren gebracht en kan daarom niet inhoudelijk door de raad worden beoordeeld. Omdat van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van verweerder niet is gebleken, is klachtonderdeel d) ongegrond.

## 6 MAATREGEL

6.1 Drie van de vier klachtonderdelen zijn gegrond. In het licht van de omstandigheden en de kwetsbare situatie van klaagster rechtvaardigt de ernst van de verwijten de maatregel van een berisping. Omdat verweerder zowel in zijn schriftelijke verweer als ter zitting heeft erkend dat hij actief had moeten rappelleren toen hij geen reactie van klaagster kreeg op de conceptbrief van 28 september 2017 en er geen eerdere maatregelen aan verweerder zijn opgelegd, acht de raad oplegging van de maatregel van een waarschuwing echter passend en geboden.

## 7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING

7.1 Omdat de raad de klacht gedeeltelijk gegrond verklaart, moet verweerder op grond van artikel 46e lid 5 Advocatenwet het door klaagster betaalde griffierecht van € 50,- aan haar vergoeden binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden. Klaagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

7.2 Nu de raad een maatregel oplegt, zal de raad verweerder daarnaast op grond van artikel 48ac lid 1 Advocatenwet veroordelen in de volgende proceskosten:

- a) € 25,- reiskosten van klaagster,
- b) € 750,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten en
- c) € 500,- kosten van de Staat.

7.3 Verweerder moet het bedrag van € 25,- aan reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, betalen aan klaagster. Klaagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

7.4 Verweerder moet het bedrag van € 1.250,- (het totaal van de in 7.2 onder b en c genoemde kosten) binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer IBAN: NL85 INGB 0000 079000, BIC: INGBNL2A, Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van "kostenveroordeling raad van discipline" en het zaaknummer.

## BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart klachtonderdelen a), b) en c) gegrond;
- verklaart klachtonderdeel d) ongegrond;
- legt aan verweerder de maatregel van een waarschuwing op;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klaagster;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de reiskosten van € 25,- aan klaagster, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.3;

- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 1.250,- aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.4.

Aldus beslist door mr. C. Kraak, voorzitter, mrs. R. Lonterman en K. Straathof, leden, bijgestaan door mr. A.E. van Oost als griffier en uitgesproken in het openbaar op 26 oktober 2020.

Griffier Voorzitter

Verzonden op: 26 oktober 2020

mededelingen van de griffier ter informatie:

Verzending

Deze beslissing is in afschrift gelijktijdig verzonden.